Universitat Autònoma de Barcelona

Diagnosis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situació de violència masclista

Autoria: Grup d'Investigació Antígona, Universitat Autònoma de Barcelona –Encarna Bodelón, Gemma Nicolás Lazo, Fernando Antón Alonso, Neus Tur, Maria Barcons Campmajó, Paula Arce, Cristina Fernàndez Bessa, Laura Álvarez, Andrea Martínez, Sergi Salvadó

Març 2016

ANTIGONA
http://centreantigona.uab.cat
http://antigona.uab.cat

Generalitat de Catalunya
Institut Català de les Dones

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
el FSE invierte en tu futuro

Índex

CAPÍTOL I. PRESENTACIÓ 7
1. Justificació de la recerca 7
2. Objectius 11
3. Metodologia 12
4. Contingut de l'informe 26
CAPÍTOL II. PROTOCOLS, COORDINACIÓ i TREBALL EN XARXA 28
1. Protocols per una intervenció coordinada contra la violència masclista 28
1.1. Protocol Marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista 28
1.2. Protocols de les demarcacions territorials 29
1.3. Protocols comarcals 32
1.4. Protocols municipals 35
1.5. L'impuls de la Diputació de Barcelona en els protocols comarcals i municipals 38
2. Lideratge i comissions tècniques de seguiment dels protocols territorials 39
2.1. Consideracions generals sobre el lideratge dels protocols 39
2.1.1. Els tres factors claus per al bon funcionament d'un protocol 39
2.1.2. El rol de l'administració supralocal en l'impuls de protocols 40
2.2. Les comissions de seguiment dels protocols territorials 44
2.2.1. Elements comuns 44
2.2.2 Comissions de seguiment per demarcació 47
3. Treball en xarxa i fluxos de derivació entre serveis 57
3.1. El treball en la xarxa i els seus reptes 57
3.2. Factors que influeixen en el treball en xarxa en la intervenció en VM 59
3.3. Fluxos de derivació entre serveis 61
3.3.1. SIE 61
3.3.2. SIAD 65
3.2.4. OAVD 68
3.3.4. GAV de Mossos de Esquadra 72
3.3.5. Policies locals 74
3.3.6. SAR i SAS 75

3.3.7. La descoordinació dels SAAU 85
3.3.8. STPT - El servei que està fora de la Xarxa 87
3.3.9. Oficines d'informació de l'Institut Català de les Dones 90
3.3.10. CIRD. Els recursos dels municipis petits de Barcelona 91
3.3.11. Serveis de salut i educació 92
3.3.12. Jutjats de violència sobre la dona i Fiscalia 95
3.3.13. Serveis Socials 97
3.4. Metodologia de les derivacions: el telèfon 97
3.5. Les dificultats de compartir informació 100
3.6. Revictimització i duplicitat d'intervencions 104
3.6.1. Factors que revictimitzen 104
3.6.2. Duplicitat d'intervencions 105
4. L'articulació dels SIE al territori. Quins intervenen de forma especialitzada en VM? 111
4.1. Introducció. Les derivacions entre SIAD y SIE 111
4.2. Articulació dels SIE en cada demarcació 114
4.2.1. Demarcació de Girona 114
4.2.2 Demarcació de Terres de l'Ebre 116
4.2.3. Demarcació de Lleida 119
4.2.4. Demarcació d'Alt Pirineu Aran 122
4.2.5. Demarcació de Tarragona 124
4.2.6. Demarcació de la Catalunya Central 128
4.3. L'anàlisi d'operativitat 137
4.4. Iniciatives per a la millor articulació entre SIE i SIAD 141
5. Els Serveis Socials i la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que sofreixen violència masclista 145
5.1. Polítiques públiques de dones i Serveis Socials 145
5.2. Els Serveis Socials treballen amb perspectiva de gènere? 149
5.3. Els Serveis Socials com a eix vertebrador dels circuits territorials 151
5.3.1. Models de participació de Serveis Socials als circuits territorials 154
6. Conclusions 162
7. Bibliografia 172

CAPÍTOL III. MANIFESTACIONS DE VIOLÈNCIES MASCLISTES ATESES PER LA XARXA I DIVERSITAT DE DONES USUÀRIES 174
1. Violència a la parella 175
1.2. Formes de la violència 180
2. Altres violències 184
2.1. Violència sexual 188
2.2. Tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual 189
2.3. Mutilació genital femenina (MGF) 193
2.4. Matrimoni forçat 196
2.5. Assetjament sexual o assetjament per raó de sexe en l'àmbit laboral 199
3. Interseccionalitat. Especial referència a nenes, adolescents i joves 200
3.1. Desigualtats de les dones en situació de violència masclista 202
3.2. Desigualtats per ètnia (situació de les dones migrades) 206
3.3. Les competències lingüístiques 209
3.4. La situació administrativa 213
3.5. Desigualtats per edat 219
4. Conclusions 231
5. Bibliografia 234
CAPÍTOL IV. ACCIONS DE DETECCIÓ, PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA .. 237
1. Introducció 237
2. Accions de prevenció I sensibilització 245
2.1. Accions de prevenció i sensibilització primària 245
2.2. Accions de prevenció i sensibilització secundària 249
2.3. Accions de prevenció i sensibilització terciària 254
3. Problemes i possibles millores 257
4. Conclusions 259
5. Bibliografia 263
CAPÍTOL V. ACCIONS D'ATENCIÓ I RECUPERACIÓ 264
1. Accions d'atenció I recuperació 264
1.1. Intervenció amb filles i fills de dones víctimes de la violència masclista 264
1.1.1. Els processos d'intervenció amb filles i fills de dones víctimes de violència masclista 264

1.1.2. L'atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista en situacions d'urgència 273
1.1.3. Recomanacions per la millora de la intervenció amb filles i fills de les víctimes de violència masclista 287
1.2. Accessibilitat 289
1.2.1. Distàncies i transport 290
1.2.2. Places disponibles 311
1.3. L'atenció en situacions d'urgència 320
1.3.1. Els serveis d'acollida d'urgències 321
1.3.2. Els protocols d'urgències 340
1.3.3. Fortaleses i febleses de la intervenció en situacions d'urgència 355
1.4. La intervenció respecte a la inserció laboral 364
1.4.1. La importància de la inserció laboral en els processos de recuperació i reparació de les víctimes de violència masclista 364
1.4.2. Els problemes per fer efectius el dret a l'ocupació i a la formació 366
1.4.3. Les ajudes econòmiques com a suport per la recuperació de les víctimes de violència masclista. La variabilitat territorial en l'accés a la Renda Activa d'Inserció (RAI) 378
1.4.4. Recomanacions per la millora de la inserció laboral de les víctimes de la violència masclista 381
1.5. La intervenció respecte a l'habitatge 383
1.5.1. La importància de l'habitatge en els processos de recuperació i reparació de les víctimes de violència masclista 383
1.5.2. Com es gestiona l'accés a l'habitatge? 384
1.5.3. Recomanacions per la millora en la integració residencial de les víctimes de la violència masclista 403
1.6. Conclusions 406
CAPÍTOL VI. SITUACIÓ LABORAL DELS I LES PROFESSIONALS DE LA XARXA 415
1. Condicions laborals dels i les professionals 417
2. Rotació de professionals 421
3. Formació avançada en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes 425
4. Mecanismes para evitar la síndrome *burn out* 428
4.1. Mecanismes de supervisió informal 430
4.2. Mecanismes de supervisió formal 434

5. Conclusions..... 439
CAPÍTOL VII. LA XARXA PER TERRITORIS: ESTUDIS DE CAS 443
1. Girona Ciutat 443
2. Tortosa 482
3. Lleida ciutat 540
4. La Seu d'Urgell..... 594
5. Vic..... 623
6. Tarragona ciutat 666
7. El Prat de Llobregat 733
8. Terrassa 787
CAPÍTOL VIII. L'ANÀLISI QUANTITATIVA EN L'AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE LA XARXA D'INTERVENCIÓ INTEGRAL CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA DE CATALUNYA..... 834
1. El problema de l'homogeneïtzació de les dades i l'intercanvi d'informació..... 834
2. Qüestions específiques relatives a les dades disponibles dels serveis de la xarxa 838
2.1. Servei d'atenció telefònica especialitzada. Institut Català de les Dones (ICD). 838
2.2. Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD). ICD. 838
2.3. Serveis gestionats per la Direcció General de Famílies Direcció General de Famílies, del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies..... 839
2.4. Els SAAU de dependència municipal. 842
2.5. Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD). Departament de Justícia. 842
2.6. Serveis d'atenció policial: GAV i GRAV. Departament d'Interior. 843
3. Algunes propostes per a l'homogeneïtzació de dades i la millora de l'intercanvi d'informació 844
CAPÍTOL IX. CONCLUSIONS 846
1. L'avaluació de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situacions de violència masclista..... 846
2. Punt de partida: dificultats per a l'anàlisi quantitatiu..... 848
3. Manifestacions de violències masclistes ateses per la Xarxa i diversitat de dones..... 849
4. Accions de prevenció i sensibilització de violència masclista 854
5. Accions d'atenció i recuperació 855
5.1. La intervenció amb les filles i fills de les víctimes de violència masclista 855
5.2. Els problemes d'accessibilitat des de la perspectiva de les llargues distàncies i la falta de transport 857

5.3. Els problemes d'accessibilitat des de la perspectiva de les places disponibles 858
5.4. Els serveis d'acolliment d'urgències 859
5.5. Els protocols d'urgències 860
5.6. La intervenció respecte a la inserció laboral 861
5.7. La intervenció respecte a l'habitatge 863
6. Situació laboral dels i les professionals de la Xarxa 864
7. Protocols, coordinació i treball en xarca 866
7.1. Protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista 866
7.2. Lideratge i comissions tècniques de seguiment dels protocols territorials 868
7.3. Treball en xarxa i fluxos de derivació entre serveis: duplicitat d'intervencions i revictimització 869
7.4. L'articulació dels SIE al territori i els seus problemes d'operativitat 874
7.5. Els Serveis socials i la xarxa d'atenció i recuperació integral per a les dones que pateixen violència masclista 875
Annex 1. Informe quantitatiu del qüestionari en línia enviat a professionals de la Xarxa 878

CAPÍTOL I. PRESENTACIÓ

L'informe que es presenta és el resultat del diagnòstic de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situacions de violència masclista, encàrrec de l'Institut Català de les Dones al Grup de recerca Antígona, de la Universitat Autònoma de Barcelona, amb la col·laboració del Departament d'Interior, del Departament de Justícia i de la Secretaria de Família.

1. Justificació de la recerca

Fa poc més de deu anys, les administracions públiques, promogudes per legislacions específiques en matèria de violència contra les dones, venen desenvolupant recursos de prevenció, sensibilització, detecció, atenció i recuperació de dones víctimes de violència masclista. És d'obligatori esment La Llei Orgànica 1/2004 de 28 de desembre, de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere, que reconeix drets a les dones víctimes de violència en la parella i desenvolupa la protecció penal específica en aquesta àrea. A Catalunya, és la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, la que crea la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situacions de violència masclista. En concret, la Llei estableix a l'art. 53 que:

> "El Govern ha de desenvolupar models d'intervenció integral a tot el territori de Catalunya per mitjà d'una xarxa de serveis de qualitat en tots els àmbits, que sigui capaç de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats i els processos de les dones que pateixen o han patit situacions de violència masclista, i també a les seves filles i fills quan siguin testimonis i víctimes".

Segons l'art. 54, la Xarxa es troba integrada pels següents serveis (es contextualitzen breument):

a) Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada

   El telèfon 900 900 120 contra la violència masclista és un telèfon gratuït, confidencial i funciona tots els dies de l'any, durant les 24 hores del dia, i ofereix informació i assessorament.

   Està gestionat per l'Institut Català de les Dones (en endavant, ICD).

b) Serveis d'informació i atenció a les dones (SIADs)

Ofereixen informació i atenció les Oficines d'atenció i informació de l'ICD i els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) que depenen dels ens municipals.

Els SIADs ofereixen una atenció, orientació i assessorament considerats generalistes per a totes les dones, fent especial èmfasi a les situacions de violència masclista, i treballen en la sensibilització comunitària en favor de la igualtat efectiva entre dones i homes.

Hi ha noranta vuit SIADs disseminats per tot el territori de Catalunya.

c) Serveis d'atenció i acollida d'urgències (SAAU)

Aquests serveis ofereixen acolliment temporal i aborden la primera atenció a les dones i als seus fills i filles per gestionar de forma urgent la situació de crisi i que les dones puguin prendre les primeres decisions.

Hi ha diversos serveis d'atenció i acolliment d'urgències gestionats pels ens locals i un gestionat per la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya.

d) Serveis d'acolliment i recuperació (SAR)

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

Hi ha sis serveis d'acolliment i recuperació gestionats per la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya.

e) Serveis d'acolliment substitutòria de la llar (SAS)

Els serveis d'acolliment substitutòria de la llar són serveis temporals que actuen com a substitució de la llar i que compten amb recolzament professional.

Es disposa de vuit serveis d'acolliment substitutori de la llar, gestionats per la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya.

f) Serveis d'intervenció especialitzada (SIE)

Són serveis especialitzats en violència masclista que ofereixen atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han sofert o sofreixen situació de violència, i també als seus fills i filles. Així mateix, aquests serveis han d'incidir en la prevenció, la sensibilització i la implicació comunitària.

Són vuit els SIEs que hi ha a Catalunya i que gestiona la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya: Girona, Tarragona, Alt Pirineu Aran, Catalunya Central, Terres de l'Ebre, Baix Llobregat, Maresme i Lleida.

La ciutat de Barcelona compta amb el seu propi servei especialitzat, el Servei d'Atenció, Recuperació i Acolliment (SARA), gestionat pel Consorci de Serveis Socials.

g) Serveis tècnics de punt de trobada (STPT)

Són un recurs que té per objectiu restablir les relacions paterna i maternofilials amb nens, nenes i adolescents amb el/la progenitor/a no custodio/a, sempre que sigui possible i, en concret, en el compliment de resolucions judicials o administratives. Habitualment intervenen quan les mares tenen mesures de protecció respecte del pare dels infants.

Els Serveis Tècnics de Punts de Trobada estan gestionats majoritàriament per la Secretaria de Família del Departament de Benestar Social i Família. N'hi ha quatre a Barcelona, i un a Badalona, Camp de Tarragona, Tarragona, El Prat, Gavà, Manresa, Lleida, l'Hospitalet de Llobregat, Girona, Figueres, Mataró, Tortosa, Vic i Vilanova i la Geltrú. Cinc altres Serveis Tècnics de Punts de Trobada són gestionats per municipis: Granollers, Mollet, Sabadell, Terrassa, i Sant Cugat.

h) Oficines d'atenció a la víctima del delicte (OAVD)

Són serveis que ofereixen atenció i assessorament telefònic i presencial als Jutjats per a persones víctimes de delictes i especialment, per a dones víctimes de violència en la parella, ja que són punt de coordinació de les ordres de protecció i altres mesures de protecció judicials.

En consten cinc en el territori de Catalunya (Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Camp de Tarragona) i estan gestionats pel Departament de Justícia.

i) Serveis d'atenció policial (Grups d'Atenció a la Víctima)

Els serveis d'atenció policial són els recursos especialitzats de la Policia de la Generalitat que tenen com a finalitat garantir el dret de les dones que es trobin en situacions de violència masclista, i també el dels seus fills i filles dependents.

N'hi ha vuitanta-cinc al territori de Catalunya i estan gestionats pel Departament d'Interior.

La Llei 5/2008 posa l'accent en la coordinació i col·laboració administrativa. Les administracions públiques han de coordinar-se respecte les polítiques públiques en matèria de violència masclista i les polítiques establertes en altres àmbits (educació, salut, ocupació, recerca i mitjans de comunicació); així com en relació amb els recursos d'atenció, assistència, protecció, recuperació i reparació entre ells amb els òrgans jurisdiccionals i les forces i cossos de seguretat, i amb la resta de recursos de les administracions públiques (Treball, Salut, Serveis Socials, etc.) (art. 77).

Per tal de facilitar la coordinació, la Llei proposa la creació de protocols (art.85), que han d'incloure mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació entre els agents implicats.

"Article 85

Protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

2. Els objectius dels protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista han de:

a) Garantir l'atenció coordinada dels diferents departaments de la Generalitat, ens locals i agents socials i dels serveis que en depenen, i delimitar els àmbits d'actuació que poden intervenir en les diferents situacions de violència masclista.

b) Establir els mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluida entre organismes implicats.

c) Aplicar metodologies d'intervenció que evitin la revictimització de les dones afectades.

d) Garantir els recursos necessaris per a l'execució i la continuïtat del protocol.

e) Dissenyar circuits d'atenció adequats a les diferents situacions de violència i les necessitats concretes derivades d'aquestes situacions.

f) Establir un model únic i consensuat de recollida de dades per tal de garantir el coneixement de la realitat.

El Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, de 30 d'abril de 2009, és l'instrument que dóna resposta a aquest manament legal. És un instrument actiu que estableix les bases a partir de les que es defineix un model d'intervenció compatible amb el que estableix la llei. Aquest model s'ha de completar amb el treball interinstitucional que s'està desenvolupant a nivell territorial, i amb les pràctiques i les aportacions de tots els agents i àmbits implicats.

Fa més de cinc anys que s'inaugurà el desenvolupant la Xarxa, amb recents ampliacions com el SIE de Mataró o el Servei Tècnic de Punts de Trobada de Tarragona, i resulta pertinent una avaluació conjunta de la Xarxa que permeti conèixer on estan les fortaleses, però també les febleses, en la prevenció i sensibilització contra la violència masclista, en la detecció de dones en situació de violència i en la seva atenció i recuperació, i en la dels seus fills i filles. Igualment, resulta també pertinent una avaluació respecte la coordinació entre els recursos i serveis de la Xarxa, imprescindible per al bon funcionament del conjunt.

2. Objectius

Objectiu general:

Analitzar el funcionament de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista a Catalunya a data de 2015.

Objectius específics:

- Avaluar el nivell de coordinació i treball en xarxa, segons les diferències territorials, i amb l'anàlisi dels circuits i dels protocols en relació al desplegament del Protocol marc (principalment en relació als estàndards del capítol 7).

- Detectar si els circuits de coordinació reals dels recursos de la Xarxa són els descrits per la Llei 5/2008 i el Protocol marc.

- Avaluar la intervenció que es fa amb les dones, adolescents i nens en situació de violència masclista o en risc de patir-la, molt especialment respecte de la consecució d'un habitatge, la inserció laboral i en els acolliments d'urgències.
- Identificar les especialitzacions dels i de les professionals que intervenen a la Xarxa, la seva formació respecte a l'abordatge de la violència masclista, l'esgotament professional que poden sofrir i les estratègies desenvolupades per prevenir-ho.
- Detectar les fortaleses i debilitats del funcionament de la Xarxa.

3. Metodologia

La metodologia emprada per dur a terme l'avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista va ser dividida en quatre fases. Una primera fase exploratòria, seguida d'una aproximació qualitativa (segona fase) i una altra quantitativa (tercera fase), continuada amb la redacció dels informes i finalitzada amb les conclusions (quarta fase).

Convé, en aquest apartat introductori, fer un incís sobre la justificació de la metodologia emprada. En concret, sobre els aspectes eminentment metodològics empleats en l'obtenció d'informació per a l'avaluació de la Xarxa. L'avaluació s'ha basat en la combinació de diferents aproximacions metodològiques, l'objectiu dels quals ha sigut conèixer amb un grau elevat d'exhaustivitat les característiques que defineixen el funcionament de la Xarxa. L'articulació de les metodologies qualitativa i quantitativa, fonamentalment presents en les fases II i III, ha permès definir una recerca multi mètode, en la que s'han integrat l'entrevista en profunditat semi estructurada, el grup de discussió i l'enquesta com a principals tècniques d'aproximació a la realitat estudiada, però també l'anàlisi de documentació i de dades secundàries. El resultat de la implementació d'aquesta aproximació multi mètode ha estat la riquesa de la informació obtinguda, així com la complementarietat de la mateixa a través de l'aplicació de les diferents tècniques. En conseqüència, el procés d'obtenció de la informació necessària per a l'avaluació de la Xarxa pot definir-se com a dotat d'un elevat nivell d'exhaustivitat.

Fase I. Exploratòria

La Fase I del projecte, correspon amb una recerca exploratòria que ha permès dibuixar el marc normatiu i teòric, conèixer les característiques i ubicació dels recursos que conformen la Xarxa i que han estat objecte d'aquest estudi. Així com delinear les fortaleses i febleses de la Xarxa respecte als quatre eixos entorn dels quals es planteja l'avaluació.

La fase exploratòria s'ha dividit en tres etapes:

1. Anàlisi de la documentació i dades secundàries. Aquesta etapa va comprendre l'estudi de les principals referències entorn a les que es desenvolupa la lluita contra la violència masclista. Aquí s'inclouen la normativa vigent en matèria de lluita contra la violència masclista, el Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, l'informe de la recerca *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de Catalunya* elaborat per Spora Sinergies l'any 2015, així com altres protocols territorials i sectorials presents a la Xarxa.

2. Realització d'entrevistes exploratòries semi estructurades a les coordinadores dels diferents serveis de la Xarxa. Set van ser les responsables entrevistades, es relacionen a continuació:

    a. Responsable de la Unitat d'Actuacions contra la Violència Masclista del Departament de Treball, Assumptes Socials i Família. La importància de la seva participació en aquesta fase exploratòria radica en el fet que d'aquesta unitat depenen els SIE, els recursos d'acolliment temporal i substitutoris de la llar, un recurs d'urgència del Baix Llobregat i els Serveis Tècnics de Punt de Trobada (STPT).

    b. Tècniques de la Unitat d'Actuacions contra la Violència Masclista que treballen en la gestió dels recursos d'acolliment i dels SIE.

    c. Tècnica de l'Institut Català de les Dones, pertanyent al Departament de Treball, Assumptes Socials i Família de la Generalitat de Catalunya i responsable de la coordinació dels SIAD de Catalunya.

    d. Coordinadora del telèfon 900, que pertany a una empresa externa responsable de la gestió del servei.

e. Responsable de l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima, dependent de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat, del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

f. Tècnica de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes, de la Direcció general d'Administració de Seguretat del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

g. Responsable de la Secció de Projectes i Programes de l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils de la Diputació de Barcelona.

3. Elaboració d'indicadors. L'anàlisi de la documentació i de les dades secundàries disponibles, així com de les entrevistes exploratòries, van permetre el disseny d'indicadors destinats a guiar les dues fases següents de l'avaluació: l'anàlisi qualitativa i quantitativa del funcionament de la Xarxa.

Fase II. Aproximació qualitativa

La Fase II de l'avaluació ha estat destinada a l'anàlisi des d'una perspectiva qualitativa. El disseny de l'anàlisi qualitativa s'ha fonamentat en l'aplicació de tres tècniques, mitjançant les que s'ha pretès aconseguir el major grau d'aproximació a una realitat complexa, com és el funcionament de la Xarxa. S'ha realitzat a partir dels discursos dels i les principals coneixedors/es del funcionament de la Xarxa: els/les seus/seves professionals. L'accés als discursos de les persones professionals de la Xarxa s'ha fet mitjançant la realització d'entrevistes en profunditat semi estructurades i grups de discussió. Aquestes tècniques han anat acompanyades en paral·lel de l'estudi de casos. A continuació, s'explica detalladament com es va procedir a l'aplicació de les tècniques qualitatives.

L'entrevista en profunditat s'ha considerat un dels pilars sobre els que fonamentar l'obtenció d'informació, per a l'avaluació de la intervenció contra la violència masclista a la Xarxa catalana. A través de l'entrevista s'ha intentat accedir a la informació sobre el funcionament de la Xarxa, partint d'un dels seus principals actors, els/les professionals que duen a terme la intervenció amb les víctimes de la violència masclista i, si escau, amb les seves filles i fills. Es va optar per l'entrevista semi estructurada, en detriment de la realització d'entrevistes estructurades i de les no estructurades o obertes, atenent a la necessitat d'aconseguir informació el més precisa possible sobre tots els aspectes relacionats amb el funcionament de la Xarxa, però donant cabuda al fet que els propis informants poguessin contribuir amb totes aquelles aportacions que consideressin

pertinents. Efectivament, l'entrevista semi estructurada es basa, a partir de la definició prèvia de quin és la informació rellevant a treballar durant el procés comunicatiu, en una estructura variable, flexible, i amb preguntes obertes que permeten als i a les informants oferir matisos, aclariments, rectificacions en les respostes, així com entrellaçar temes que mitjançant una entrevista estructurada quedarien fora de l'abast. Així mateix, la possibilitat de realitzar entrevistes obertes podia ser contrària als objectius de focalització en aspectes essencials a tractar, com és el concret coneixement de les dinàmiques d'intervenció contra la violència masclista.

Les entrevistes semi estructurades als i les professionals dels serveis de la Xarxa es van realitzar partint d'un mostreig que buscava aquelles unitats amb un major grau de riquesa informativa a proporcionar. D'alguns serveis, per la seva rellevància en el funcionament de la Xarxa, es va considerar pertinent entrevistar a alguna persona responsable de cadascun dels recursos disponibles al territori. És el cas dels Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR), els Serveis d'Acolliment Substitutori de la llar (SAS), els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIEs) i les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD). En relació als altres serveis que formen part de la Xarxa, el mostreig es va realitzar considerant els estudis de cas. Els estudis de cas es van seleccionar a partir de la idea de contemplar almenys un municipi per a cada zona-demarcació de Catalunya, i en el cas de Barcelona dos per la seva densitat de població. Les zones-demarcacions catalanes són set: Alt Pirineu-Aran, Barcelona, Catalunya Central, Girona, Lleida, Tarragona i Terres de l'Ebre. La selecció del municipi de cada zona-demarcació es basava en el requisit de disposar d'un SIE en el mateix municipi, a prop o lluny, per tal d'analitzar com interactuaven la resta de recursos de la Xarxa amb els SIE. De cada municipi corresponent a un estudi de cas es va valorar la necessitat d'entrevistar a professionals dels serveis que participen de la intervenció contra la violència masclista, això és, Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs), Grups d'Atenció a la Víctima i el seu corresponent regional (GAV i GRAV), STPT, SAAU, i alguns Serveis Socials, entre altres. Finalment, es va decidir afegir algun SIAD més de zones que havien quedat infrarrepresentades, com són els casos d'Urgell, la Conca de Barberà, Baix Empordà i l'àmplia zona corresponent a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (Barcelona, Granollers, l'Hospitalet de Llobregat i Mataró).

El número final d'entrevistes realitzades va ser de 86. El treball de camp es va desenvolupar entre l'octubre de 2015 i el febrer de 2016. El temps total d'entrevistes ascendeix a les 80 hores i els 56 minuts, amb una mitjana de 58 minuts i 30 segons, sent de 9 minuts la de menys durada i 2 hores i 7 minuts la que més temps va requerir per a la

seva realització. La transcripció de les entrevistes ha suposat el registre escrit de 1405 pàgines[1]. A continuació, s'ofereix el llistat complet d'entrevistes classificades per recursos.

- 9 entrevistes a les directores dels SIEs:
    - Barcelona. Entrevista realitzada a la tècnica coordinadora del Servei d'Atenció, Recuperació i Acolliment (SARA) dels recursos de acolliment de l'Ajuntament de Barcelona.
    - Alt Pirineu.
    - Baix Llobregat.
    - Catalunya Central.
    - Girona.
    - Lleida.
    - Maresme.
    - Tarragona.
    - Terres de l'Ebre.
- 5 entrevistes a les representants de les delegacions territorials de l'ICD:
    - Barcelona.
    - Girona.
    - Lleida.
    - Tarragona.
    - Terres de l'Ebre.
- 3 entrevistes a tècniques d'atenció de las Oficines d'Informació de les Dones de l'Institut Català de les Dones (ICD):
    - Barcelona.
    - Girona.

[1] La tasca de transcripció de les entrevistes va ser a càrrec de Neus Tur, Andrea Martínez, Sergi Salvador, Laura Álvarez, Gisela Fernández, Carla Martín Verdaguer i Olímpia Torres.

    - Lleida.

- 17 entrevistes a persones coordinadores dels SIAD:
    - Barcelona. Entrevista a la coordinadora dels 10 PIAD de l'Ajuntament de Barcelona.
    - El Prat de Llobregat.
    - Girona.
    - Consell Comarcal del Gironès (ubicat al municipi de Salt).
    - Granollers.
    - Igualada.
    - L'Hospitalet de Llobregat.
    - La Bisbal de l'Empordà.
    - Lleida.
    - Mataró.
    - Montblanc.
    - Seu d'Urgell.
    - Tarragona.
    - Tàrrega.
    - Terrassa.
    - Tortosa.
    - Vic.
- Entrevista a la tècnica coordinadora del Circuit de Barcelona contra la Violència vers les Dones.
- 6 entrevistes a coordinadores dels STPTs
    - El Prat de Llobregat (titularitat de la Generalitat de Catalunya).

- Lleida (titularitat de la Generalitat de Catalunya).
- Tarragona (titularitat de la Generalitat de Catalunya).
- Terrassa (de titularitat municipal).
- Tortosa (titularitat de la Generalitat de Catalunya).
- Vic (titularitat de la Generalitat de Catalunya).

- 5 entrevistes a les coordinadores de les OAVDs:
  - Barcelona.
  - Girona.
  - Lleida.
  - Tarragona.
  - Terres de l'Ebre.
- Entrevista a la responsable de l'Àrea Tècnica de Proximitat i Seguretat Ciutadana (ATPROX) del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.
- 7 entrevistes a responsables dels GRAVs:
  - Regió Policial Camp de Tarragona.
  - Regió Policial Central.
  - Regió Policial Girona.
  - Regió Policial Metro Sud.
  - Regió Policial Pirineu Occidental.
  - Regió Policial Ponent.
  - Regió Policial Terres de l'Ebre.
- 6 entrevistes a les Directores dels SARs:
  - Àrea del Baix Llobregat.
  - Àrea del Barcelonès.

- Àrea del Gironès.
- Àrea del Segrià.
- Àrea del Tarragonès.
- Àrea del Vallès.

- 8 entrevistes a les directores dels SAS:
  - Àrea del Baix Llobregat.
  - Àrea del Barcelonès 1.
  - Àrea del Barcelonès 2.
  - Àrea del Gironès.
  - Àrea del Segrià.
  - Àrea del Tarragonès 1.
  - Àrea del Tarragonès 2.
  - Àrea del Vallès.
- 8 entrevistes a responsables dels SAAU:
  - Coordinadora del SAAU del Baix Llobregat.
  - Responsable del pis d'urgències socials de la Unitat de Suport Individual i Familiar de Tarragona.
  - Responsable de Serveis Socials i del pis d'urgències de Tortosa.
  - Tècnica de Serveis Socials responsable del pis d'urgències de Terrassa.
  - Directora de la casa d'urgències de la Anoia.
  - Directora de la casa d'urgència "Ca la Mercè" (del circuit de Catalunya Central)
  - Responsable del Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència de Lleida ("Dona Samaritana").

- 5 entrevistes a responsables de Serveis Socials:
    - Responsable de Serveis Socials del Consorci Alt Urgell.
    - Entrevista a coordinadora i 2 treballadores socials dels Serveis Socials de l'àrea del Maresme (Ajuntaments d' Argentona, Canet de Mar i Premià de Mar).
    - 3 entrevistes a responsables de Serveis Socials vinculats als SAAU.
- Entrevista al Director de Programes Socials d'habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- 4 entrevistes a responsables de entitats socials vinculades a la Xarxa:
    - El Safareig (Igualada).
    - Tamaia (Barcelona).
    - Bida (Tortosa). Entrevista no presencial realitzada a través de correu electrònic.
    - Universitat Rovira i Virgili (URV - Tarragona). Entrevista no presencial realitzada a través de correu electrònic.

Una segona tècnica emprada per a l'avaluació del funcionament de la Xarxa ha estat l'estudi de casos. Aquesta tècnica consisteix en l'anàlisi sistemàtica i en profunditat d'un fenomen social concret, específic, que serveix per extreure conclusions que ajudin al coneixement de la complexa realitat social, però també per abordar la intervenció sobre la mateixa. En aquest sentit, s'ha considerat pertinent la seva incorporació per a l'avaluació, amb l'objectiu d'abordar l'estudi dels casos específics per analitzar i avaluar el funcionament de la Xarxa en els mateixos. Es tractava d'aprofundir en el coneixement de determinats circuits territorials, que permetessin donar a saber de manera exhaustiva algunes de les facetes més problemàtiques en l'articulació dels mateixos. D'aquesta manera es podia conèixer detalladament els eixos d'avaluació i detectar, en un àmbit territorial reduït, bones i males pràctiques que es poden estar reproduint en altres circuits del territori català.

Els eixos que van delimitar la selecció dels casos van ser les explicades línies més amunt, quan s'han exposat els criteris en la definició de la mostra de les entrevistes semi

estructurades. Els estudis de casos es van seleccionar atenent al criteri de contemplar almenys un municipi de cada zona-demarcació de Catalunya, entitat municipal que hauria de comptar amb un SIE en el mateix municipi amb l'objecte d'analitzar la interacció entre aquest i la resta de recursos de la Xarxa. A cada territori s'ha estudiat quins serveis hi han, com es relacionen entre ells, cap a on dirigeixen les seves derivacions, quins casos de violència masclista atenen, quines són les seves vies de coordinació, quins protocols tenen signats, quin volum d'atenció tenen, entre d'altres qüestions. Finalment, el número d'estudis de casos van ser 8:

- Girona ciutat.
- Tortosa.
- Lleida ciutat.
- La Seu d'Urgell.
- Vic.
- Tarragona ciutat.
- El Prat de Llobregat.
- Terrassa.

Així mateix, també es va considerar necessari incorporar a la metodologia la realització de grups de discussió. El grup de discussió és una tècnica qualitativa que permet la captació de discursos col·lectius entorn a una sèrie de temes deliberadament seleccionats, segons un guió esquemàtic i obert a la modificació en funció de l'esdevenir del propi grup a mesura que aquest es desenvolupa. El grup de discussió sol estar integrat per un número de participants que varia entre les 5 i els 10 persones, encara que hi ha un ampli consens entorn a la idea de 8 participants com la millor opció per obtenir un discurs col·lectiu prou ampli, divers i dinàmic. Mitjançant el grup de discussió es pretén captar les representacions col·lectives entorn els temes prioritaris objecte d'estudi. En el cas que aquí ens ha ocupat, l'avaluació del funcionament de la Xarxa d'intervenció contra la violència masclista a Catalunya, el grup de discussió es mostrava com una tècnica apropiada per al coneixement dels circuits territorials, però també per contrastar la informació procedent de les entrevistes semi estructurades als i les professionals de la Xarxa. La reunió dels i les professionals dels circuits entorn d'una taula per abordar les principals qüestions sobre la seva articulació i funcionament, s'entenia com una via per captar aquelles idees fonamentals sobre les quals existeix consens entre els i les

professionals, així com aquelles en les que es manifesten discrepàncies. La visió particular obtinguda de les entrevistes individuals ens ofereix visions parcials de la realitat, subjectives, que han pogut ser contrastades i complementades a partir de la visió conjunta del i les professionals de cadascun dels grups de discussió.

En total es van realitzar 8 grups de discussió. Tanmateix, en aquest sentit cal apuntar que, la configuració dels grups de discussió va comptar amb dificultats per ser completats per tots/es els/les professionals a qui es va sol·licitar la seva assistència. L'escassetat de temps disponible per a la realització de la recerca ha estat un handicap que ha condicionat l'ampliació dels terminis, per poder garantir la participació dels/de les informants convocats/des i ajustar els grups als requisits que possibiliten un major grau de compliment dels objectius que es persegueixen amb aquesta tècnica. La conseqüència dels problemes de convocatòria va ser que, la major part dels grups de discussió no van aconseguir l'ideal de 8 participants, havent-hi només dos que van assolir aquesta xifra d'integrants, situant-se la mitjana en 5 professionals. La falta de professionals en determinats grups no ens ofereix divergències en els discursos col·lectius entre els uns i els altres. Evidentment, un grup organitzat entorn a 8 participants garanteix visions més complexes i diverses que un grup amb tan sols 3 participants. Ara bé, això seria un problema greu si ens trobéssim davant una recerca en la que l'avaluació del funcionament de la Xarxa depengués exclusivament de la informació obtinguda dels grups de discussió. Aquest no és el cas, ja que en la present recerca es conjuminen les entrevistes semi estructurades i els estudis de casos, des de la perspectiva qualitativa, així com l'enquesta, des de la perspectiva quantitativa, per obtenir una visió àmplia i complexa del funcionament real de la Xarxa d'intervenció contra la violència masclista a Catalunya.

La durada total dels grups de discussió va ser de 19 hores i 51 minuts, sent la mitjana de 2 hores i 29 minuts, comprenent de l'hora i 6 minuts el grup amb menys durada a les 4 hores i 9 minuts del més extens. La transcripció dels grups ha suposat el registre escrit de 242 pàgines[2]. Els grups de discussió realitzats, amb els seus respectius recursos integrants, van ser els següents:

- Grup de discussió d'El Prat de Llobregat:
    - SIAD d'El Prat de Llobregat.
    - Serveis Socials d'El Prat de Llobregat.

[2] La tasca de transcripció dels grups va ser a càrrec de Gisela Fernández, Carla Martín Verdaguer i Olímpia Torres.

    - SAR del Baix Llobregat.
    - GAV d'El Prat de Llobregat.
- Grup de discussió de Girona:
    - SAS de la comarca del Gironès.
    - SIE de Girona.
    - STPT de Girona.
    - OAVD de Girona.
    - GAV de Girona.
- Grup de discussió de La Seu d'Urgell:
    - SIAD de La Seu d'Urgell.
    - SIE de l'àrea de l'Alt Pirineu-Aran.
    - GAV de l'Alt Pirineu.
- Grup de discussió de Lleida:
    - SAAU de Lleida.
    - SIAD de Lleida.
    - SAR de Lleida.
    - SAS de Lleida.
    - SIE de Lleida.
    - STPT de Lleida.
    - OAVD de Lleida.
    - GAV de Lleida.
- Grup de discussió de Tarragona:
    - GAV de Tarragona.

    - Servei d'Emergències Socials de Tarragona.
    - Serveis Socials d'atenció primària de Tarragona.
    - Oficina d'informació de la delegació territorial de Tarragona de l'ICD.
    - STPT de Tarragona.
    - SIE de Tarragona.
    - SIAD de Tarragona.
    - SAS de la comarca del Tarragonès.
- Grup de discussió de Terrassa:
    - SIAD de Terrassa.
    - SAU de Terrassa.
    - GAV de Terrassa.
- Grup de discussió de Tortosa:
    - SIE de Terres de l'Ebre.
    - SIAD de Tortosa.
    - SAAU de Tortosa.
    - GAV de Tortosa.
    - Oficina d'informació de la delegació territorial de Terres de l'Ebre de l'ICD.
- Grup de discussió de Vic:
    - SIE de la Catalunya Central.
    - SIAD Vic-Osona.
    - SAU d'Igualada.
    - STPT de Vic.
    - GAV de Vic.

Fase III. Aproximació quantitativa

La incorporació de la metodologia quantitativa en l'avaluació de la Xarxa d'intervenció integral contra la violència masclista es va considerar amb l'objectiu de poder obtenir informació precisa en termes numèrics sobre algunes qüestions clau que defineixen el bon o mal funcionament de la Xarxa. Es tractava d'ampliar la informació obtinguda mitjançant l'aproximació qualitativa, intentant aconseguir la visió de tots/es els/les professionals de la Xarxa. Les entrevistes semi estructurades i els grups de discussió ens permetien aproximar-nos a la realitat de la Xarxa a partir de determinats/des informants privilegiats/des, seleccionats/des en funció de les aportacions rellevants que, a priori, podien oferir per al coneixement del funcionament de la Xarxa. Les visions que aquests/es informants ens ofereixen es complementen amb tècniques quantitatives a partir de les quals es pot obtenir un coneixement més exhaustiu i ampli, procedent del major número de membres de la Xarxa. L'enquesta es va considerar la tècnica idònia per obtenir informació de caràcter quantitatiu sobre el tipus d'intervencions que es desenvolupen, la valoració d'aquestes intervencions, les condicions laborals dels i les professionals i com s'articula la coordinació dels recursos, entre altres qüestions, a partir de les opinions dels i les professionals de la Xarxa.

El mètode de recollida d'informació va ser l'enquesta *online*, per tractar-se d'un mètode entre les virtuts del que es trobava el seu reduït cost i la possibilitat d'accedir i obtenir la informació dels i les professionals en un temps reduït. L'àmbit territorial de l'enquesta va ser Catalunya i l'univers de l'enquesta va estar conformat pel total de professionals que integren la Xarxa.

Els qüestionaris es van administrar mitjançant enviament massiu als i les professionals de la Xarxa, per a això es va comptar amb la col·laboració de totes les institucions i Departaments implicats en la lluita contra la violència masclista: ICD, Secretària de Família, Departament d'Interior i Departament de Justícia.

L'aproximació quantitativa s'ha complementat amb les dades estadístiques procedents de fonts secundàries proporcionats pels propis serveis de la Xarxa, els aportats per la Secretaria de Família sobre les intervencions realitzades des dels SIE, SAR, SAS i SAAU, així com per part de l'ICD en relació a l'atenció telefònica des de la línia 900, als quals s'han de sumar altres referències estadístiques com les del Departament d'Interior, les memòries del Departament de Justícia i IDESCAT.

Fase IV. Informes

L'última fase de l'avaluació correspon a la dels resultats obtinguts a partir de les tres fases prèvies. S'han redactat 8 informes territorials per a cada estudi de cas:

- Girona ciutat.
- Tortosa.
- Lleida ciutat.
- La Seu d'Urgell.
- Vic.
- Tarragona ciutat.
- El Prat de Llobregat.
- Terrassa.

També s'ha redactat un informe preliminar que recull els resultats de les fases I, II i III, així com les conclusions extretes.

4. Contingut de l'informe

L'informe consisteix en set capítols i un annex.

El Capítol II està destinat a l'anàlisi dels protocols territorials d'abordatge de la violència masclista, tan de demarcació, com comarcals i municipals. Ens interessa conèixer com s'organitzen els lideratges dels mateixos i les comissions de seguiment, així com els fluxos de derivació entre serveis. Posarem l'accent en les situacions problemàtiques de coordinació que poden produir multi-intervenció. En aquest sentit, l'articulació dels SIEs al territori, i la seva relació amb els SIADs, rebrà una especial atenció, així com el rol que els Serveis Socials, malgrat no constituir un recurs de la Xarxa, tenen en els circuits territorials.

El Capítol III aborda les manifestacions de violència masclista que atén la Xarxa. Repassarem l'atenció que la Xarxa atorga a la violència en la parella i a altres violències com la sexual, les mutilacions genitals femenines, l'assetjament sexual en l'àmbit laboral o

els matrimonis forçats. També dediquem un apartat d'aquest capítol a la interseccionalitat, i en concret, a l'atenció que reben per part de la Xarxa les nenes i adolescents que són víctimes de violència masclista.

El Capítol IV es dedica a les accions de prevenció i sensibilització que desenvolupen els recursos de la Xarxa, com a eix imprescindible d'abordatge de les violències masclistes.

El Capítol V s'ocupa de diversos temes sobre l'atenció i la recuperació. En primer lloc, de l'atenció a filles i fills de dones víctimes de violència masclista. En segon lloc, de l'accessibilitat als recursos, tan pel que fa al transport com a places disponibles. En tercer lloc, de l'atenció en les situacions d'urgència, des dels protocols existents als recursos arbitrats pels ens locals per a l'acolliment de la dones i els seus fills i filles. Finalment, en quart i darrer lloc, ens ocupem de l'accés a l'habitatge i de la inserció laboral, com a peces clau per aconseguir una recuperació integral de les dones.

El Capítol VI analitza la situació laboral dels i les professionals de la Xarxa, posant l'accent en tres qüestions: la rotació de personal, la formació en gènere i en la prevenció de la síndrome *burn out*.

El Capítol VII reuneix estudis de cas de vuit municipis, un per cada demarcació de Catalunya, més dues en la de Barcelona. Els municipis són: Girona ciutat, Tortosa, Lleida ciutat, La Seu d'Urgell, Vic, Tarragona ciutat, El Prat de Llobregat i Terrassa.

El Capítol VIII mostra les dificultats per a la realització quantitativa a partir de dades de fonts secundàries en l'avaluació dels serveis de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista de Catalunya.

L'últim, el Capítol IX reuneix les principals conclusions de l'avaluació de la Xarxa.

Finalment, s'annexa l'informe del qüestionari en línia enviat a tots i totes les professionals de la Xarxa, a excepció dels recursos d'acolliment d'urgències.

CAPÍTOL II. PROTOCOLS, COORDINACIÓ i TREBALL EN XARXA

1. Protocols per una intervenció coordinada contra la violència masclista

1.1. Protocol Marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista

Segons la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, el govern de la Generalitat ha de desenvolupar models d'intervenció integral en tot el territori de Catalunya a través d'una xarxa de serveis de qualitat (art. 53). Són les administracions de la Generalitat i dels municipis de Catalunya les competents en matèria dels serveis de la Xarxa (art 76).

Una de les competències del govern és l'ordre de les actuacions en matèria de prevenció, detecció, atenció, assistència, protecció, recuperació i reparació de les dones que pateixen violència masclista (art. 79). En aquest sentit, l'Institut Català de les Dones (en endavant ICD) té com a funció el disseny i impuls de les polítiques contra la VM amb les administracions locals, els agents socials, les entitats expertes i les associacions de dones, així com la proposició de la programació, prestació, gestió i coordinació dels serveis que integren la Xarxa, juntament amb els ajuntaments, a excepció dels SIADs (art. 80).

Correspon també a l'ICD l'impuls dels protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista en cadascun dels àmbits territorials de les delegacions del govern de la Generalitat (art 85).

Per protocol d'intervenció en VM podem entendre aquell acord per escrit entre departaments, serveis i professionals, que intervenen en els diversos àmbits d'abordatge de la violència, que ordena, planifica i aclareix les intervencions, accions i relacions entre ells en un territori concret per normalitzar la pràctica i garantir una atenció de qualitat, que, entre altres, eviti el fenomen de la victimització secundària. Els protocols concreten un conjunt de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació interinstitucional, que defineixen les formalitats i la successió d'actes que s'han de seguir per executar-los correctament.

Els objectius d'un protocol[3] són:

- Establir el marc de referència tècnic i metodològic comú
- Consensuar criteris mínims d'actuació

[3] Segons el mateix Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.

- Definir el circuit territorial
- Promoure models d'intervenció específics i adequats en els diferents àmbits
- Establir mecanismes de coordinació i cooperació que permetin la transmissió d'informació continuada fluida
- Elaborar un model únic i consensuat de recollida de dades

En aquests sentit, en compliment de la Llei, després de la seva promulgació, es comença a treballar en la creació del Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista i s'impulsen protocols en diverses demarcacions.

El Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, de 30 d'abril de 2009, és un instrument actiu que estableix les bases a partir de les quals es defineix un model d'intervenció compatible amb el que estableix la llei. Aquest model ha de completar-se amb el treball interinstitucional que s'està desenvolupant a nivell territorial, i amb les pràctiques i les aportacions de tots els agents i àmbits implicats.

Certament, la Llei i el Protocol van pretendre homogeneïtzar els models d'intervenció i serveis que existien desigualment al territori de Catalunya. És ben sabut que les polítiques públiques de dones han estat liderades molt especialment pels ens locals[4], existint, per tant, protocols i serveis en municipis grans, generalment a les àrees metropolitanes, anteriors a la promulgació de la mateixa llei en 2008.

Als apartats següents s'enumeren els protocols que existeixen per zona geogràfica.

1.2. Protocols de les demarcacions territorials

Actualment, existeixen Protocols promoguts per les delegacions territorials de l'Institut Català de les Dones en les demarcacions de Girona, Terres de l'Ebre, Lleida, Alt Pirineu i Aran, i Catalunya Central. El Protocol de Girona va ser el primer, creat per idoneïtat històrica. Posteriorment, l'ICD hauria conjuminat esforços per dotar de protocol les zones de Catalunya amb una de la Xarxa més febles.

De moment, no existeix protocol de demarcació a Tarragona ni a les comarques de Barcelona (sense tenir en compte les de la Catalunya Central).

[4] A Catalunya, les polítiques locals de gènere han sigut molt destacades des de els anys vuitanta (Astelarra, Judith (2005) *Veinte años de políticas de igualdad*, Madrid: Cátedra).

Les comarques de l'àrea metropolitana de Barcelona, històricament, per densitat de població, per pressions socials i pel color polític dels seus governs municipals, han treballat des dels anys vuitanta o noranta el tema de la violència, sense haver-se considerat tan necessària la realització d'un protocol general de la demarcació.

> "Tot això és Baix Llobregat, el Baix Llobregat, també per història, és una comarca molt consolidada en temes de violència… el circuit ho porten molt bé, hi ha una bona coordinació" (P28).

Els protocols de les demarcacions són:

- Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica i de gènere a la demarcació de Girona (2006)

  Aquest protocol va ser el primer i es va fer a mesura del que necessitava el territori abans de la pròpia Llei 5/2008. Es considera que a Girona el protocol funciona molt bé, havent-hi hagut un lideratge fort per part de l'ICD.

  > "El 1998, es va signar el primer protocol i de forma institucional es va organitzar tot el que és un sistema de circuits que, d'alguna manera, ha estat replicat, no?" (P10).

  > "Fa més de deu anys ho va impulsar un dels vocals del consell dels jutges que hi havia. Per tant està molt impulsat des d'una perspectiva molt judicial" (P9).

  Existeixen altres protocols en la demarcació respecte a altres manifestacions de violència masclista diferents a la violència en la parella:

  - Protocol de coordinació contra els abusos sexuals i altres maltractaments a nens/es i adolescents a la demarcació de Girona (2007).
  - Protocol de prevenció de la mutilació genital femenina a la demarcació de Girona (2006).
  - Protocol per a l'abordatge dels matrimonis forçats a la demarcació de Girona (2014).

- Protocol per l'abordatge de la violència masclista a les Terres del Ebre (2012).

  A la demarcació de Terres de l'Ebre es va començar a treballar el protocol, amb el lideratge de l'ICD, poc després de l'aprovació de la Llei. Les quatre comarques

costaneres de l'Ebre, lluny de la metròpoli catalana, havien desenvolupat fins al moment una Xarxa molt feble de recursos d'intervenció en VM.

El protocol es va acabar en 2012, estructurant la Xarxa en relació a les quatre comarques, sent considerat actualment un dels que hi funcionen amb més cohesió.

> "Amb el protocol de violència de les Terres de l'Ebre bàsicament, i funciona. La veritat és que va ser pilot aquí al territori, però al territori de Catalunya, una vegada va sortir la llei de violència masclista, la llei 5/2008, llavors es va començar a constituir, i treballem amb el document, es va treballar amb les taules, jo crec que estem molt integrades" (P2).

> "Tots anem una mica a la una, i perquè hi ha un circuit clar d'això, val? Aquesta seria la part positiva, que totes anem a la una i el circuit és clar" (P3).

> "És el primer circuit que es va fer va ser el de Terres de l'Ebre. És una bona pràctica, com funciona… funciona bé" (P6).

- <u>Protocol per l'abordatge de la violència masclista a la demarcació de Lleida</u> (2013)

Aquest protocol, posterior a la Llei i al Protocol Marc, ordena la Xarxa i tots els seus recursos en plena coherència amb els mateixos. L'ICD també ha tingut un paper de lideratge en l'elaboració i en la seva implementació.

> "A Lleida i els Pirineus ens coneixem tots (…) la majoria de tècnics, ja no parlo de càrrecs polítics perquè això sí que canvia, però la majoria de tècniques i coordinadores de Serveis Socials fa molt temps que estan. Llavors ens coneixem molt i amb una trucada de vegades queda el conflicte resolt" (P14).

> "Ara nosaltres som el que estableix la Llei, nosaltres som el que estableix la Llei, perquè s'ha fet després de la Llei, però hem arribat a un nivell ben bo. També… si funciona com funciona és gràcies a que els polítics que hi ha per damunt, en la taula institucional, s'ho van creure" (P15).

- <u>Protocol per l'abordatge de la violència masclista a l'Alt Pirineu i Aran</u> (2013)

El 2010, es va constituir a Tremp la Taula institucional del circuit del Alt Pirineu i Aran, per a l'abordatge de la violència masclista, amb la finalitat d'establir un

protocol a les comarques de muntanya[5] de la zona, caracteritzades per la dispersió de pobles petits amb poca població. És molt similar al Protocol de Lleida.

- Protocol per l'abordatge de la violència masclista a les comarques de la Catalunya Central (Anoia, Bages, Berguedà i Osona) (2014)

  L'elaboració d'aquest document ha estat liderat per la delegació de l'ICD a Barcelona, sent l'últim a nivell de demarcació que s'ha realitzat. La implementació del Protocol corre a càrrec de cadascuna de les comarques.

  Abans del protocol, les comarques de la Catalunya central tenien teixida una Xarxa amb moltes deficiències, en la que els serveis i professionals es coneixien escassament.

  > "Hi havia un buit absolut de coneixement, no s'havien assegut en una mateixa taula i no sabien res. Per això la primera pedra va ser aquesta, que es coneguessin i que sabessin qui era cadascuna" (P28).

  Actualment, el SIE ha de tenir a la Catalunya central un paper bàsic i rellevant, ja que és el gran especialista al territori. En l'actualitat s'està intensificant la presència del mateix a la resta de comarques.

1.3. Protocols comarcals

Els protocols comarcals tenen un paper molt rellevant en l'ordenació del territori i els seus recursos. En primer lloc, permeten posar en connexió els serveis dels consells comarcals amb els serveis dels municipis, afavorint les coordinacions dels recursos de diferents localitats.

> "Sí, amb el CIRD de Mataró, amb el CIRD del Masnou, i amb el SIAD de Premià de Mar, hem fet reunions de coordinació regulars. Ara des de fa un temps per problemes d'agenda, més que res, no ens hem coordinat però si que hem mantingut sempre contacte" (P18).

En segon lloc, gràcies als protocols comarcals es pot diagnosticar millor quins municipis no tenen protocol propi.

[5] L'Estatut de Autonomia de Catalunya reconeix l'especificitat de les comarques de muntanya i insta a la Generalitat de Catalunya a desenvolupar un tractament especial en aquestes àrees.

> “El que sí que volem és fer un protocol comarcal, no tenim encara, la nostra idea és això, establir un protocol comarcal i aquí sí que establirem coordinacions, una comissió de seguiment regular, amb reunions regulars. Però ara no, de moment no, de moment el que fem és assistir a les comissions quan ens conviden perquè alguns municipis no veuen tampoc la necessitat que anem perquè consideren que som un servei, com t'ho diria, de segon nivell” (P18).

> “Els protocols comarcals els veig clau també, perquè és la manera d'incidir en tots aquests municipis que no veuen la necessitat (…) que hi hagi una necessitat que es remogui a través del consell comarcal. És una línia estratègica clara per a implicar a tots els municipis. A més, ja no et dic el que és treballar en xarxa, clar, és molt diferent, poder comptar amb recursos comarcals o supramunicipals o coordinar-se d'una altra forma és fonamental” (P7).

Algunes comarques catalanes tenen el seu propi protocol comarcal, altres no. A continuació es detallen per demarcació.

A la demarcació de Girona, s'han creat comissions comarcals en tot el territori de la zona.

Les comarques de la demarcació de Terres de l’Ebre no tenen protocol propi, si no que utilitzen el protocol de la demarcació. Si que existeixen equips comarcals de seguiment d'aquest protocol, sense que s'hagi arribat a materialitzar en un document protocol·lari diferent.

A la demarcació de Lleida i Alt Pirineu succeeix pràcticament el mateix. Les seves comarques no tenen protocol propi, encara que els equips comarcals, bastant autònoms, adapten el protocol de la demarcació a la seva realitat territorial.

A la demarcació de la Catalunya central no existeixen a dia d'avui protocols comarcals. La comarca de l'Anoia l'està treballant, seguint el protocol de violència de la mancomunitat de la Conca d' Òdena. La resta de comarques estan intentant també desenvolupar els seus propis circuits comarcals, encara que amb algunes dificultats.

Tarragona seria un cas justament oposat. En aquesta demarcació no existeix un protocol comú però totes les comarques tenen els seus propis protocols, la majoria molt recents.

> “Cada comarca ha fet el protocol. Els hem tancat, a principis d'aquesta any ja hem tancat tots els protocols, ja els tenim tots fets” (P25).

Els protocols són:

- Protocol d'Atenció en Situacions de Violència de l'Alt Camp (2009)
- Protocol d'atenció a les dones víctimes de violència masclista de la Conca de Barberà (2009)
- Protocol per a una intervenció coordinada contra la violència masclista al Baix Camp (2014)
- Protocol per a una intervenció coordinada contra la violència masclista de la comarca del Baix Penedès (2015)
- Protocol per l'abordatge de la violència masclista a la Comarca del Tarragonès (2015)
- Protocol contra la violència masclista a la comarca del Priorat (2015)

> "Aquests protocols són molt similars, amb una base comuna" (P25).

A la demarcació de Barcelona, que tampoc tenen un protocol comú, alguns consells comarcals han elaborat protocol propi, com el Baix Llobregat. Altres comarques estan treballant ara el seu protocol comarcal, com Alt Penedès, el Maresme o el Vallès Occidental.

> "[*Al Maresme*] no hi ha un protocol comarcal i la coordinació en general també s'ha de reforçar" (P28).

La comarca de l'Alt Penedès també està treballant en el seu protocol comarcal. No han volgut sumar-se al protocol de la demarcació de la Catalunya central.

El Vallès Occidental també està treballant en el seu protocol del consell comarcal:

> "Sí, ara al consell comarcal, estem començant a fer un treball que ens han anat convocant, estem fent reunions, la setmana passada també vam tenir una reunió de consell comarcal amb tots els municipis. Estem intentant anar treballant això, conèixer els recursos de la nostra comarca i un àmbit d'actuació" (P92).

1.4. Protocols municipals

Els protocols de caràcter municipal van ser els primers que es van desenvolupar, en el marc de polítiques dirigides a millorar la qualitat de vida de les dones. El mateix Protocol marc reconeix la importància històrica dels ens locals en l'abordatge de la violència masclista.

El moment d'inici i desenvolupament de polítiques d'igualtat o de dones ha estat diferent segons el municipi.

Des dels anys vuitanta, l'administració local ha anat desenvolupant nombroses accions per afavorir la igualtat entre dones i homes. Tanmateix, aquest desenvolupament ha estat un desenvolupament heterogeni i desigual, donat que depèn en gran mesura de les voluntats polítiques i dels consensos dels governs municipals[6].

Sobretot, serà durant la dècada dels vuitanta quan els grups de dones existents als diferents municipis, comencen a donar resposta a les seves demandes de diferents formes.

És l'inici dels primers centres autogestionats de planificació familiar, dels grups d'autoajuda en casos de maltractaments, de les assessories jurídiques, dels dispensadors d'anticonceptius, etc. Així mateix, els governs locals comencen a assumir part d'aquestes demandes. Els tres principals àmbits d'actuació municipal van ser durant els vuitanta: la informació i assessorament jurídic per a les dones, la planificació familiar i educació sexual, i la promoció sociocultural amb escoles, per persones adultes i universitats populars.

Ja durant els primers anys de la dècada dels noranta, amb una major participació de dones a les llistes electorals municipals, es creen més regidories específiques, i comencen els primers consells municipals de dones i els programes transversals i equips especialitzats per atendre dones amb problemàtiques de violència. També apareixen els primers plans o protocols integrals.

L'any 1995, any en què va tenir lloc la IV Conferència Mundial de les Dones de l'ONU en Beijing, va suposar un punt d'inflexió en la història de les polítiques locals de gènere. El concepte de *mainstreaming* va implicar una revolució en les polítiques locals, que intenten posar-se a funcionar a través, sobretot, dels plans d'igualtat d'oportunitats als municipis.

[6]Astelarra, Judith (2005), *Veinte años de políticas de igualdad*, Madrid: Cátedra.

D'altra banda, les estructures que han anat creant els ajuntaments, en el marc de les polítiques de gènere locals, són diverses. En general, als ajuntaments grans ha estat més fàcil comptar amb una estructura tècnica i política, amb partides pressupostàries i, en alguns casos, també amb equipaments propis. Als ajuntaments mitjans i petits ha estat més difícil comptar amb estructures fixes, i tant el personal com els recursos econòmics han anat variant, amb el que les polítiques i accions han estat determinades per la provisionalitat i la inestabilitat [7].

L'evolució de cadascun dels exemples respon a la voluntat política, la implicació i el compromís de les persones concretes que lideren els programes, tant tècniques com polítiques.

En resum, tot això ha generat una àmplia varietat de models i estructures locals en la forma de prevenir i atendre la violència cap a les dones.

El protagonisme de l'administració local, i sovint capdavantera en el desenvolupament de les polítiques de gènere, es fonamenta en la seva proximitat amb la realitat social que li permet conèixer-la millor que les altres administracions i, per tant, disposa de més elements a l'hora d'establir unes actuacions que responguin a les necessitats de la població i incloure les demandes de les dones, sovint canalitzades a través de les seves associacions.

En aquest sentit, i tornant als protocols municipals d'abordatge de la violència masclista, sol considerar-se que els protocols d'àmbit local funcionen millor, ja que estan adaptats a les necessitats del territori i regulen les relacions i coordinacions entre els serveis existents i els/les professionals concrets/es.

> "A nivell municipal els circuits funcionen" (P6).

> "Jo penso que [*els protocols*] com més locals millor funcionen, perquè realment és més, es pot parlar més del dia a dia, realment del que treballes i per qui treballes que és l'usuari" (P9).

A continuació, fem referència a alguns protocols municipals, sense cap ànim d'exhaustivitat, en relació a la demarcació a on pertanyen. Els més antics encara no recullen la nomenclatura de la Llei 5/2008 utilitzant conceptes com violència de gènere cap a les dones i fins i tot domèstica.

[7] Bodelón, Encarna (2012), *Políticas públicas desde la perspectiva feminista. Introducción teórica.* IIEDG.

A la zona de Girona no ha estat una pràctica l'elaboració de protocols municipals, ja que el protocol de la demarcació ha estat implementat amb força a les localitats, adaptant-lo a les necessitats de cada territori.

Els municipis de Terres de l'Ebre no tenen protocols municipals, sinó que apliquen el protocol de la demarcació, organitzat en els equips comarcals com s'ha esmentat.

A la demarcació de Lleida, pocs municipis tindrien protocol local. Sí el té la capital, Lleida, que disposa del Protocol d'atenció a les dones en situació de violència masclista en el municipi de Lleida, de 2008.

Els municipis de la Catalunya Central no tenen protocols municipals, sinó que treballarien amb el protocol de la demarcació organitzat en els equips comarcals.

De la demarcació de Tarragona, són la ciutat de Tarragona i Reus els municipis que tenen protocol propi. A Tarragona ciutat tenen el Protocol d'actuació i circuit d'intervenció en situacions de violència masclista de la ciutat de Tarragona (2008).

A Reus, existeix un circuit articulat entorn a l'Oficina d'Atenció a la Víctima, amb seu a la Guàrdia Urbana i fruit de la col·laboració entre aquesta regidoria i la de benestar, que es dirigiria a tota la violència familiar.

La resta de municipis de Tarragona funcionarien amb els protocols comarcals que ja hem esmentat.

La majoria dels municipis grans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona tenen els seus propis protocols contra la VM. Comarques com el Barcelonès, el Baix Llobregat i el Vallès, van ser pioners i impulsors dels protocols d'abordatge de la VM. El 80 % dels municipis del Baix Llobregat disposen d'un circuit o d'un protocol d'actuació en casos de VM[8]. Els primers circuits es van posar en funcionament fa gairebé vint anys. Molts d'aquests municipis van ser, durant els vuitanta, pioners en el desenvolupament de serveis d'atenció a les dones, en el sentit que hem explicat anteriorment.

Barcelona ciutat té el seu propi Circuit anomenat Barcelona contra la Violència Masclista (anomenat, fins fa poc, contra la Violència cap a les Dones). El Circuit és un projecte de col·laboració interinstitucional per a l'abordatge integral de la violència cap a les dones. La seva finalitat és promoure l'acció coordinada entre els diferents àmbits i professionals que treballen per la prevenció, la detecció i l'atenció de les situacions de violència masclista que afecten a les dones, així com a nens/es i adolescents.

[8] Font: web del Consell Comarcal del Baix Llobregat, http://www.elbaixllobregat.cat

Existeixen també deu circuits territorials, un per districte.

L'Hospitalet de Llobregat té el seu Pla d'actuació integral a la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat, de 2005, on té un paper fonamental el Centre d'Atenció i Informació per a Dones (CAID) que va ser fundat en 1986.

El Prat de Llobregat disposa del Circuit contra la Violència Masclista del Prat de Llobregat, de 2014, revisió de protocols anteriors.

Terrassa té el Protocol per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella, de 2015, revisió dels anteriors.

Granollers disposa del Protocol d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Domèstica per a la Ciutat de Granollers, elaborat el 2004.

Finalment, la ciutat de Mataró també va elaborar el Protocol per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista, el 2011.

No obstant això, encara quedarien bastants municipis de la demarcació sense protocol. A la comarca del Maresme, molts municipis tenen protocols generals d'emergències socials on inclouen un capítol sobre violència masclista. Només una dotzena de municipis tindrien un protocol específic.

> "Són, em sembla, 12. Els tenia explicats, si voleu us ho diré segur, però crec que són 12" (P18).

1.5. L'impuls de la Diputació de Barcelona en els protocols comarcals i municipals

Una línia de treball de la Diputació de Barcelona, de l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils, Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania, Àrea d'Atenció a les Persones, és l'impuls i el recolzament en l'elaboració dels protocols locals i comarcals. En aquest sentit, ofereixen als ens locals diversos serveis, entre ells el suport a l'elaboració de protocols contra la VM.

> "Nosaltres treballem en l'elaboració de protocols locals i també comarcals, per tant, quan nosaltres treballem en tot aquest procés d'elaboració dels protocols el que fem és treballar amb tots els serveis que intervenen en aquests protocols, en aquests circuits d'actuacions. I muntem les comissions també, que seran les futures comissions de seguiment d'aquests protocols a l'hora d'implementar-los, i

> llavors treballem amb tots els serveis, Serveis Socials, salut, Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, policia local, educació… etc." (P7).

> "Quan el protocol té la maduresa suficient i té un circuit que realment està funcionant i una comissió potent, comencen a incorporar noves intervencions, com amb els fills i filles" (P7).

Una demanda recent de municipis que tenen un protocol que funciona i una comissió de seguiment present i amb dinamisme, és el suport per elaborar protocols de prevenció.

No es coneixen serveis similars a les altres diputacions de Catalunya.

2. Lideratge i comissions tècniques de seguiment dels protocols territorials

2.1. Consideracions generals sobre el lideratge dels protocols

2.1.1. Els tres factors claus per al bon funcionament d'un protocol

De les entrevistes es desprèn que hi ha tres factors clau que influeixen de manera determinant en el lideratge dels protocols territorials: el compromís polític, els recursos humans i materials destinats, i el treball en xarxa d'institucions, serveis i professionals. Més enllà del document escrit on quedin plasmats els acords i els fluxos de derivació entre serveis, es requereix que els governs, sigui autonòmic o locals, impulsin políticament aquest protocol; el dotin de recursos materials, principalment humans, per a la seva implementació i desenvolupament; i institucions, serveis i professionals que treballin en xarxa.

El compromís polític ha de ser clar, des del principi i des de dalt. Per aquest motiu, les intervencions formals de càrrecs polítics són tan rellevants en actes simbòlics de presentació dels protocols. Generalment, el personal tècnic que impulsa els protocols busca aquesta presència política de les institucions.

> "Tot el que és la constitució de la comissió estem intentant que sigui a través d'actes institucionals formals, on hi hagi una presentació, és una qüestió molt simbòlica i política, però funciona, cada vegada més necessària" (P7).

Com es recull de les entrevistes, un protocol requereix de l'impuls, del seguiment, de la coordinació per part de professionals concrets que puguin dedicar-se tècnicament a això. Per tant, es requereix que la implementació d'un protocol vagi aparellada de partides

pressupostàries que incloguin que una part dels salaris dels i les professionals de la Xarxa van destinats a hores de reunions, de coordinació, d'elaboració d'ordres el dia, d'actes, de propostes de formació, etc. És imprescindible per a un bon funcionament de protocol, que aquesta dedicació horària estigui inclosa en la jornada laboral i en el salari dels i les professionals.

> "Jo crec que tenim un problema (…) que pensem que a nivell d'Administració pública podem funcionar a través del paper escrit. I el paper escrit està molt bé perquè ordena, però l'articulació territorial necessita presència tècnica, si no hi ha presència tècnica ja pots plegar" (P6).

Altres aspectes subjectius que també influeixen en positiu, principalment quan el nivell de compromís polític i d'estructura material és baix, són el compromís i la implicació de persones concretes. Molts circuits que funcionen activament ho són per la implicació de professionals clau.

> "Darrere d'un circuit que funciona, d'una comissió potent, d'un protocol que realment s'implementa d'una forma correcta i eficaç… darrere hi ha una tècnica o una directora de programa que s'ho creu i que dóna la pell" (P7).

No obstant això, estructures poc sòlides, amb poca dotació de professionals i amb grans graus de saturació[9] complicarien el lideratge dels protocols.

> "Normalment hi ha una tècnica d'igualtat que de vegades també són els Serveis Socials, que fan de tot i que no pot ni amb la seva ànima! I per això d'alguna manera, en aquesta sol·licitud que tenen ens demanen aquest suport, no solament econòmic, sinó també tècnic per dur-ho a terme. Moltes vegades, aquests protocols de violència s'encarreguen a aquesta persona, i ella està sola enfront del perill. I a més ha de liderar aquesta comissió de seguiment, i moltes vegades tampoc té les eines de veure com ho poden fer."

2.1.2. El rol de l'administració supralocal en l'impuls de protocols

2.1.2.1. *L' Institut Català de les Dones*

Com hem vist en el capítol anterior, des de la promulgació de la Llei 5/2008, l'ICD ha impulsat protocols territorials per a una intervenció coordinada contra la violència

[9] Veure capítol VI.

masclista en el desenvolupament del Protocol marc: Girona, Terres de l'Ebre, Lleida i Pirineus Arán. L'Institut Català de les Dones té cinc delegacions territorials, una a cada capital de província, més una a Tortosa. És aquesta delegació territorial la competent per dinamitzar el territori i liderar els protocols i circuits.

No obstant això, la seva capacitat d'impuls està condicionada per les seves capacitats reals d'accedir, conèixer i treballar tècnicament al territori. L'equip tècnic a cada delegació es limita a la coordinadora territorial de l'ICD i a una o dues tècniques[10], que a més han de fer-se càrrec de l'Oficina d'Informació de l'ICD, amb el suport de dues professionals externes (una jurista i una psicòloga).

Segons algunes persones entrevistades, l'ICD, o l'Administració pública de la Generalitat, hauria de tenir un paper més fort en el lideratge dels protocols a nivell territorial.

> "La pròpia institució també s'ha d'adequar al territori i també ha de ser molt coneixedora que existeix un món més enllà de Barcelona ciutat" (P28).

> "El que està fallant és com l'administració de la Generalitat està ordenant els seus recursos. O sigui, jo crec que els ajuntaments, els consells comarcals treballen en una línia. Hi ha qui ho fa millor. Hi ha qui ho fa pitjor, però intenten ordenar el seu territori (…) l'administració de la Generalitat, l'administració pública i de segon nivell (…) no tenim recursos per fer funcionar els circuits de violències (…) quan no tenim recursos per tenir una coordinació tècnica, real, per territoris, i quan no tenim recursos per fer una intervenció tècnica a nivell territorial (…) El problema és la coordinació de segon nivell. No hi ha. No hi ha" (P6).

Una cop realitzats els protocols de la demarcació i plasmats en el paper, l'ICD té dificultats per seguir impulsant i liderant aquests protocols per la falta de recursos tècnics al territori.

> "No tenim recursos per tenir una coordinació tècnica, real, per territoris, i quan no tenim recursos per fer una intervenció… a nivell territorial (…) aquí l'articulació que no està funcionant és la nostra" (P6).

En tot cas, l'impacte de la coordinació territorial de l'ICD és variable segons el territori. L'àrea on la coordinació territorial de l'ICD ha estat més potent és la de Terres de l'Ebre. Gràcies a l'engegada i desenvolupament d'aquest protocol per part de l'ICD, actualment

[10] En el moment de realitzar el treball de camp d'aquesta recerca, hi havia dues tècniques a Girona, una a Lleida, Tarragona i Tortosa (a Tortosa eren dues però van marxar i, actualment, hi treballa una professional nova), i a Barcelona una assignada a l'Àrea del Pla i una altra professional (una administrativa malgrat haver-hi dues places que no estan cobertes), assegurant-se que s'utilitza també l'equip de l'ICD nacional.

funciona dinàmicament. Es considera que en aquest assoliment ha estat clau l'equip de l'ICD territorial. Dotat amb dues tècniques, a més de la coordinadora que es nomena políticament, amb àmplia formació en gènere i violències masclistes i amb un llarg recorregut a la Xarxa del territori, va ser capaç d'estar present a la zona i d'engegar els circuits comarcals.

> "*Fins ara, el circuit territorial, qui ho liderava? L' Institut, l'oficina… Qui hi havia?*
>
> Dues tècniques.
>
> *Què feien les tècniques?*
>
> Convocaven a totes les professionals, i les ajuntaven en la mateixa taula, lideraven… Bé, un Protocol escrit si no té gent…" (P6).

També a la zona de Girona, l'ICD ha estat clau en la seva presència al territori per crear i dinamitzar els protocols.

Tanmateix, el cas oposat és el lideratge del protocol de la Catalunya Central. El paper de l'ICD ha estat clau en la seva redacció, però una vegada plasmat en el paper i posats en contacte tots els serveis, el seguiment ha estat transferit al territori. La delegació territorial de l'ICD a la zona està situada a Barcelona, lluny de les comarques de la Catalunya central. La seva capacitat de lideratge de la implementació i seguiment d'aquest protocol és molt escassa, tenint en compte, a més de la distància, els recursos humans dels quals disposa la delegació.

> "Catalunya Central, ves i mira com funciona el circuit que s'acaba d'aprovar. No hi ha ningú. No hi ha cap referent territorial tècnic en aquell territori, clar… com que nosaltres… clar, si no hi ha lideratge, què pretens? Que una responsable del Protocol, alternativament cada sis mesos prengui el compromís de convocar les reunions, de fer l'ordre del dia, de fer de secretaria? Què no té suficient treball? Algú que és membre del circuit ho ha de liderar?" (P6).

En un altre sentit, la delegació de l'ICD a Barcelona no ha arribat a impulsar mai l'elaboració d'un protocol comú per a les comarques de Barcelona sense tenir en compte les de la Catalunya central.

> "llevat Catalunya Central, la resta de comarques de Barcelona encara no estan, no s'ha treballat, perquè clar, és una dimensió que no s'ha abordat. Però la resta de territoris estan, però no hi ha un treball tècnic darrere" (P69).

2.1.2.2. *La Diputació de Barcelona*

És de ressaltar el paper de suport que realitza l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils, Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania, Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona. Aquesta Oficina ofereix suport a les comissions de seguiment de protocols municipals o comarcals de la província de Barcelona, a demanda, és a dir, quan se'ls explicita una necessitat concreta i una voluntat d'assessorament o consultoria.

> "Consultoria a través de la formació, el que fem és que una persona experta en la dinamització d'aquestes comissions va allà i els fa un plantejament de com han de treballar aquests casos" (P7).

> "Hi ha una part important com a administració pública supramunicipal que nosaltres hem detectat que nosaltres hem de donar molt suport a aquells grups d'aquelles comissions, llavors una de les coses que volíem fer, era agafar a totes les líders que porten (…) però són aquestes persones que porten aquestes comissions i que les lideren al cap i a la fi. I llavors fer com un grup de comissions potents, de tal manera que sortissin com unes receptes de quins elements fan que una comissió funciona, per traslladar-ho a aquelles comissions que estan tenint problemes perquè funcionin" (P7).

L'impacte del seu treball en els municipis i consells comarcals ha estat notable, tant en formació, s'ofereixen beques per a la Diplomatura de Postgrau de Gènere i Igualtat i per a la Diplomatura de Postgrau en Violències Masclistes de la Universitat Autònoma de Barcelona en col·laboració amb la Diputació; com en impuls i suport de protocols i de comissions de seguiment.

No es coneix que les altres Diputacions de Catalunya, Lleida, Girona o Tarragona, tinguin oficines similars que impulsin les polítiques públiques municipals amb perspectiva de gènere.

Per a un bon seguiment del Protocol, aquesta Oficina de la Diputació de Barcelona recomana que la comissió tècnica es reuneixi bimensualment per tal de constatar què funciona i què no en el circuit territorial concret. D'altra banda, també recomanen un altre espai per treballar casos des de la intervenció professional concreta.

En un altre sentit, no existeix coordinació entre l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils, Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania, Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona i l'Institut Català de les Dones, treballant per un mateix objectiu en un mateix territori sense col·laborar en els seus plans ni actuacions.

> “Hauria d'haver-hi més relació interinstitucional entre Generalitat i Diputació i no existeix. Que és com absurd, absolutament, perquè no es tracta de qui és el plató, es tracta de repartir, de consensuar, de compartir recursos i de fer que les coses siguin més efectives” (P7).

2.2. Les comissions de seguiment dels protocols territorials

2.2.1. Elements comuns

Tots els protocols estableixen de quina forma s'ha de realitzar el seguiment del mateix. Tots ells contemplen una taula o comissió política, que es reuneix poques vegades a l'any, i una altra tècnica, que ha de realitzar un seguiment més detallat del funcionament del protocol territorial. Alguns protocols inclouen també reunions de casos per debatre entre professionals intervencions concretes.

El lideratge tècnic de les comissions de seguiment dels protocols sol recaure en departaments de polítiques d'igualtat de gènere o en els seus serveis, com el SIAD[11], o en Serveis Socials, segons el territori.

A la província de Barcelona, en els municipis de l'Àrea Metropolitana que tenen en general més trajectòria en les polítiques públiques de dones, la majoria dels protocols són liderats pels SIADs. En altres zones, com a Lleida, on no s'haurien desenvolupat polítiques de gènere amb la mateixa força ni història, el lideratge i coordinació dels equips de seguiment del Protocol recau habitualment sobre Serveis Socials.

> “Un 80% dels SIAD [*de Barcelona*] coordinen els protocols, lideren els protocols d'abordatge integral de la violència i les taules tècniques” (P6).

> “Cada equip comarcal [*de Lleida*] el coordina la coordinadora dels Serveis Socials. Llavors dins d'aquest equip està la tècnica del SIAD” (P15).

En general a les comissions de seguiment dels circuits territorials participen tots els serveis que intervenen en l'abordatge de la VM. La seva intervenció té major o menor intensitat segons del servei del que es tracti i segons el territori.

Sempre participen a les comissions de seguiment de la seva zona els SIADs, tan municipals com a comarcals, els SIEs, els GAVs de Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra, i

[11] 48 SIAD lideren circuits de violència masclista, principalment a Barcelona, on són 36 els SIAD que lideren el protocol (Spora, 2015).

Serveis Socials. També solen assistir-hi les policies locals en aquelles localitats on aquestes tenen competències en VM. Serveis sanitaris[12] i educació[13] també estan convidats, encara que el seguiment de les reunions és menor. El mateix succeeix amb Jutjats i Fiscalia[14], essent la seva participació en els circuits escassa i molt diversa.

Altres serveis, per les seves pròpies característiques de l'àmbit geogràfic d'influència i la població que atenen, no assisteixen a les comissions de seguiment dels protocols territorials.

Aquest és el cas del telèfon 900, que únicament acudeix a les reunions del Circuit de Barcelona ciutat. No assisteix a cap altra comissió de seguiment. A la pregunta de si considerarien necessari estar present en les coordinacions d'altres territoris, afirmen que:

> "Suposo que sí, suposo que sí" (P8).

Les OAVDs participen moderadament a les reunions de les comissions de seguiment dels circuits territorials d'abordatge de la violència masclista. En general, participarien a les reunions del protocol de la demarcació, si existeix, i de la ciutat o comarca on es troben. Així, l'OAVD de Girona i Lleida participen a totes les comissions de seguiment dels protocols de Girona i Lleida ciutat i de la demarcació. L'OAVD de Tarragona participa a les comissions de seguiment del protocol de la ciutat de Tarragona i en algunes comissions de seguiment de protocol de les comarques de Tarragona, no en totes, segons disponibilitat.

> "Perquè nosaltres com un servei únic i especialitzat pertanyem a totes les xarxes, a tots els protocols de tots els consells comarcals que hi ha en el nostre àmbit d'actuació, llavors es va a les quals es pot" (P20).

Per la seva part, l'OAVD de Barcelona és una oficina que atén a les víctimes del delicte de tota la província i té un grau de saturació considerable.

> "L'oficina de Barcelona per exemple, hauria d'anar a tots els circuits territorials de totes les províncies de Barcelona, això és que és impossible, és impossible" (P9).

La participació a les comissions de seguiment de Barcelona ciutat es reparteixen entre el coordinador de l'OAVD de Barcelona, l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima Sots direcció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat, del Departament de

[12] Veure epígraf següent sobre la participació dels serveis sanitaris als circuits territorials.
[13] Veure epígraf següent sobre la participació dels serveis educatius als circuits territorials.
[14] Veure epígraf següent sobre la participació del Jutjats i Fiscalia als circuits territorials.

Justícia. En la resta de comissions de seguiment solament participen si se'ls convoca expressament per comentar un cas on hagin intervingut.

En alguns llocs, per estrany que sembli, els SAR i els SAS no participen a les reunions de les comissions de seguiment dels Protocols territorials perquè, s'afirma, les dones que estan allotjades en el servei no són d'aquest municipi. Això succeeix a la ciutat de Lleida.

> "A nivell de violència és on potser ens trobem una mica que la casa no té… Per exemple, hi ha una reunió a l'Ajuntament, de circuit, doncs la casa allí no està, no està representada. Tu dius: 'per què no?'. 'Oh, és que els casos no són de Lleida'. NO, però les dones estaven aquí, treballem aquí i segur que de vegades sortiran casos que estan aquí que van al SIE. Aquesta part de violència és la que costa, simplement, això, en tot lo altre no tenim cap problema" (P17).

En uns altres sí que participen. Per exemple a Tarragona.

D'altra banda, és de ressaltar una absència en les comissions de seguiment dels Protocols en tots els territoris de Catalunya a excepció de les dues comarques del Vallès: els Serveis Tècnics de Punt de Trobada. Recordem que la Llei catalana i el Protocol marc consideren els STPTs part integrant de la Xarxa d'intervenció integral contra la violència masclista, i com a tal són convocats pels diversos circuits territorials.

La Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya prohibeix expressament aquesta coordinació per considerar que els STPTs han de conservar-se neutrals davant la conflictivitat familiar que presencien i sobre la que hauran de realitzar valoracions en informes per al Jutjat.

No obstant, l'absoluta totalitat de les i dels professionals entrevistats/des consideren que seria positiu participar a les comissions de seguiment dels protocols territorials. Això els permetria conèixer amb major profunditat el cas, intervenir en la supervisió de les relacions paterno-filials amb major qualitat i emetre informes al Jutjat o a EAIA tenint en compte la complexitat de la família segons les intervencions d'altres serveis, principalment els relatius a salut mental com CDIAP, CSMIJ (infantil) o CSMA (adults), o sobre drogodependències (CAS).

> *"Vosaltres no participeu ni de les taules…?*
>
> Nosaltres no. I estic totalment en contra, però això ja és un tema dels de dalt (…) jo penso que si estem dins del circuit sobre el paper, ho hem d'estar sobre la realitat. Perquè nosaltres estem rebent molts casos de violència. El que passa és el que jo

sempre dic, els punts de trobada són els grans invisibles dels Serveis Socials (…) penso que és molt important a nivell de punt de trobada que ens visualitzin més dins del circuit de violència. Que ens deixessin participar en les taules de violència i els protocols. Penso que som un element més" (P23).

"Hi ha un buit que jo penso que s'hauria de, bé, de fet és una cosa que reivindico sempre, que hauríem d'asseure'ns i parlar de com ho fem i què fem i fins a on, amb unes limitacions potser, però almenys sí algunes coordinacions" (P99).

"Creus que us hauríeu de coordinar amb els altres serveis de la Xarxa de violència masclista?

Potser sí" (P82).

Els STPTs que depenen dels ens locals a la zona del Vallès (Granollers, Terrassa, Sant Cugat i Sabadell) sí que es coordinen amb serveis de la Xarxa i acudeixen a les reunions de seguiment del protocol. Per exemple, el STPT de Terrassa acudeix a les reunions periòdiques del protocol.

"Menys les coordinacions externes, que aquestes les assumeixo jo, si han de fer alguna coordinació en xarxa d'algun cas jo que també tinc la informació dels serveis, això ho faig jo" (P93).

"Nosaltres el que formem part, no sé si és això el que em dius, és de la taula de maltractament de la ciutat de Terrassa" (P93).

A continuació ens referim a les comissions de seguiment dels protocols per demarcació.

2.2.2 Comissions de seguiment per demarcació

2.2.2.1 Girona

Des de fa gairebé deu anys, a la demarcació de Girona és la comissió institucional, el plenari, la que pren les decisions polítiques i marca les línies d'actuació en relació al Protocol. Aquesta comissió ha de reunir-se un mínim de dues vegades a l'any.

La comissió ha de treballar coordinadament amb les comissions de seguiment dels protocols dedicats a altres manifestacions de VM: mutilació genital femenina, maltractament i abusos sexuals a menors i matrimonis forçats.

De la comissió institucional penja una comissió tècnica que es reuneix trimestralment, amb representants de les institucions de treball directe i que realitza les funcions de seguiment pròpiament dites. Pot reunir-se més vegades a l'any si existeix algun motiu excepcional.

> "Cada 2 mesos, hi ha una reunió de la comissió tècnica que representen tots els protocols. En aquestes reunions en principi estan presents representants dels diferents departaments i Serveis que estan treballant en l'àmbit d'aquests tipus de violències (...) i d'aquesta comissió tècnica que són tots els protocols surten els grups de Treball, infància, especifico de la VM, de mutilació genital femenina... això hora s'ha de revisar una mica. Aquestes reunions ens coneixem tots bastant bé, almenys els representants de cada departament, això facilita molt que quan hi hagi algun cas crides i parles amb (…) de Mossos i et coneixes i identifiques, i en principi jo sigues què fan ells i ells saben..." (P91).

A Girona l'ICD ha liderat notablement les comissions de seguiment aconseguint un nivell alt de coordinació. En concret, s'ha impulsat una xarxa dels SIADs, amb reunions trimestrals, per posar en comú experiències i necessitats de formació, que es converteixen en propostes anuals per a la formació conjunta.

> "Des de l'oficina, la qual cosa hem fet aquests últims anys, ha estat potenciar molt la Xarxa, moltíssim. I potenciar molt el coneixement entre professionals" (P10).

El SIE és un convidat més en aquesta Xarxa, sense tenir assignat un paper preponderant.

> "I el servei d'intervenció especialitzada, sempre està convidat també, com uns professionals més a participar a la Xarxa" (P10).

A més de les comissions del protocol de la demarcació, Girona s'organitza per taules de treball territorials, comissions comarcals, a l'encalç de l'esmentat protocol per involucrar directament a les administracions locals.

El grau de coordinació de les comissions comarcals rep una valoració positiva per part de les persones entrevistades.

> "Girona té per la seva idiosincràsia històrica, una conformació bastant important en relació a tot el tema de coordinació, perquè també han sabut organitzar taules de treball territorials que funcionen bastant bé" (P5).

2.2.2.2 Terres de l'Ebre

El lideratge del Protocol i del circuit en aquesta demarcació ha estat encapçalat clarament per la delegació territorial de l'Institut Català de les Dones durant els tres anys de la seva vigència. Un equip de dues tècniques va implementar amb força l'impuls del Protocol en tot el territori, articulant i homogeneïtzant intervencions, recursos i coordinació.

> "A veure, realment, va ser un impuls de l'Institut, ho coordinàvem tot, aquí teníem dues tècniques, ara solament tinc una, i a sobre és una tècnica que ha entrat nova" (P1).

Existeix una Taula Institucional, que és l'òrgan polític de seguiment del Protocol, es reuneix una vegada a l'any, normalment és al juny i a més dels polítics i les polítiques, acudeixen el Fiscal en Cap, el Jutge, l'Audiència, els alcaldes i les alcaldesses d'ajuntaments de més de 20.000 habitants i la presidència de l'ICD.

També existeix la Comissió tècnica per sota de la institucional, que està representada per professionals tècnics i tècniques de tots els departaments que estan en la institucional. La impulsa l'ICD i hi acudeix la delegada territorial. El SIE sempre té presència en la comissió tècnica, hi acudeix la directora. La presència de professionals de salut, de medicina legal, ensenyament, infància… és oscil·lant. Les seves reunions són trimestrals o quadrimestrals.

Existeix també un equip comarcal per a cadascuna de les quatre comarques de Terres de l'Ebre (Baix Ebre, Ribera d'Ebre, Montsià i Terra Alta), on tenen presència els SIADs i els/les professionals que intervenen en VM des de les diferents institucions i serveis. Als equips comarcals també acudeix l'ICD i el SIE (professionals de l'equip, no la directora).

> "Anem a tot, o sigui, a veure, les tècniques de l'Institut van a tots els equips comarcals, a totes les reunions de cadascun dels equips comarcals" (P1).

> "Llavors el funcionament és que, els equips comarcals treballen per exemple, clar, és una mica d'anada i de tornada. Tenen un portaveu que ve aquí, clar, llavors hi ha un portaveu de l'equip comarcal de la Terra Alta, per exemple, que ve a la comissió tècnica i pot nodrir-se de tot el que hi ha i fer un traspàs d'aquí allà" (P1).

A aquestes reunions no hi acudeixen les professionals del recurs d'urgències de la demarcació, si no la coordinadora de Serveis Socials de qui depèn, que és qui traspassaria la informació cap avall. El resultat és que l'educadora principal del SAAU i coordinadora del recurs no coneix a moltes professionals de la Xarxa.

Com hem esmentat, la capacitat de coordinació de les comissions de seguiment d'aquest protocol és ben valorada per la Xarxa.

2.2.2.3 Lleida

El Protocol de Lleida estableix que la Taula Institucional de seguiment del protocol està formada per les persones màximes representants de les diverses institucions implicades en l'abordatge de la violència en la demarcació. Aquesta Taula ha de reunir-se una vegada a l'any.

En segon lloc, existeix la Comissió Tècnica com a centre neuràlgic de la gestió, del desplegament i la millora del Protocol, que es reuneix dues vegades a l'any i que ha estat dinamitzada per l'Institut Català de les Dones durant els dos anys de vigència.

> "És molt gran la comissió tècnica, però funciona bé (…) ensenyament, salut, empresa i ocupació, interior, justícia, que és el suport d'execució penal és el mateix equip. Immigració, ara ha baixat molt, però durant un temps va ser molt necessari… joventut… els consells comarcals, Mossos de Esquadra… que també són dos equips, però ja vénen dos… vénen dos sobretot perquè són dos equips diferents… fiscalia, l'advocacia, casa d'acolliment, SIAD el SEM, que no estava però els afegim perquè són els primers que arriben, i després el SEM va demanar una formació específica per a ells, pels "ambulanciers" i la hi vam fer l'any passat i vam ser tots… llavors es va establir un contacte amb els Mossos, els van dir com actuar". (P15)

Existeixen després equips comarcals de seguiment del protocol, que es reuneixen més sovint, normalment cada dos mesos. En cada equip comarcal està representat l'ICD, l'OAVD, la persona referent d'immigració, de joventut, del col·legi d'advocats, de Fiscalia, del SIE, dels equips d'atenció a la infància i a l'adolescència, i del Departament de Treball. A partir d'aquí, cada comarca convida a qui considera del seu mateix territori.

El lideratge i coordinació dels equips comarcals de seguiment del Protocol recau sobre la coordinadora de Serveis Socials. Per exemple, a l'Urgell:

> "A nivell comarcal s'està treballant en l'actualització del protocol de violència masclista. Llavors, a nivell comarcal ens hem reunit, això t'ho explicaria millor (…) de Serveis Socials perquè l'estan preparant ells. Ens hem reunit dues o tres vegades a l'any per fer les esmenes que sigui del protocol d'Urgell" (P88).

La delegada de l'ICD acudeix a alguna reunió de cada equip comarcal almenys una vegada a l'any. De forma excepcional, si fos necessari, també acudeix a les reunions, com en una ocasió en una comarca on hi havia hagut fallades de coordinació.

> "Aquí hi ha hagut falta de coordinació, val, vaig cap enllà. Convoquem la reunió i el que havia passat era que hi havia hagut molts, molts canvis en aquella comarca, en tots els àmbits i la gent no es coneixia i llavors aquí va ser la fallada. Tan petit i no ens coneixíem perquè havia vingut gent de fora" (P15).

En el municipi de Lleida la comissió d'avaluació i seguiment del funcionament del Protocol (CAS) es reuneix bimensualment, i reuneix a una persona en representació de cada servei. Aquesta comissió la lidera el SIAD de la ciutat.

El recurs d'urgències, privat però en conveni amb l'Ajuntament de Lleida, no participa a les comissions tècniques de la ciutat, malgrat que la seva coordinadora considera que seria molt positiu poder participar-hi.

> "I jo penso que seria bo, que a nosaltres se'ns inclogués en reunions puntuals o reunions mensuals, no sé cada quant serien convenients, però crec que seria important que a nosaltres ens incloguessin a la Xarxa (…) penso que és important que tots els serveis estiguem en el mateix nivell i que puguem treballar. Moltes vegades, les coordinacions són també difícils pel sentiment que tenim nosaltres de… no som ningú, som solament un allotjament i ja està. I no fem gens més. Els altres són els que treballen i els que tenen més pes dins del protocol" (P41).

El protocol de la demarcació de Lleida encara és molt jove i caldria seguir treballant en la comissió de seguiment per millorar la coordinació.

> "Jo penso que en general en tota la província de Lleida, s'hauria de donar a conèixer més quin és la xarxa de serveis que disposa i treballar una mica, es que és el de sempre… la coordinació… no hi ha coneixement dels serveis que hi ha" (P41).

2.2.2.4 Alt Pirineu y Aran

De forma similar al Protocol de Lleida, existeix una Taula Institucional on estan representades les màximes personalitats de cada àrea. Després existeix una Comissió Tècnica, i finalment equips comarcals. La comarca de l'Aran tindria també un Equip Tècnic. Les comissions tècniques i l'equip tècnic han de reunir-se com a mínim cada tres mesos.

És un circuit que intenta aprofitar els recursos al màxim, ja que la densitat de població és baixa, els recursos són escassos i les distàncies molt grans.

> "Nosaltres intentem optimitzar. Per exemple, sí que quan anem a segons quin consell comarcal ja intentem… quan fem les avaluacions del SIAD o dels equips comarcals de violència, intentem optimitzar recursos i ja fer les dues comarques que cauen més properes el mateix dia. Perquè clar, ja és un dia que deixes l'oficina. Tampoc tens a ningú que t'agafi el telèfon" (P14).

2.2.2.5. Catalunya central

En la Catalunya central existeix una Taula Institucional que reuneix les persones de màxima responsabilitat de cada departament implicat. Després existeix la comissió tècnica a nivell de tota la demarcació que és l'òrgan gestor autèntic. Aquesta comissió ha estat liderada per l'Institut Català de les Dones mentre es definia i s'implementava el protocol i s'ha reunit una vegada al quadrimestre durant el desplegament del protocol i després es reunirà una vegada cada sis mesos.

També, existeix una equip comarcal per a cadascuna de les quatre comarques de la Catalunya central: Anoia, Berguedà, Bages i Osona. Aquests equips generalment estan coordinats per la tècnica d'igualtat i el SIE participa en tots ells.

Una vegada implementat el protocol, el lideratge de la comissió tècnica de la demarcació és rotatiu entre els diferents equips comarcals. El primer va ser el de la comarca del Berguedà i aquest any 2016 li toca a Osona.

> "A l'inici, realment van impulsar [*l'ICD*] i han estat com… però una vegada va estar aprovada, ho han passat a cada equip comarcal… aquest primer any ho ha agafat l'equip de Berga i ara precisament aquest any ho ha d'agafar Osona" (P55).

No obstant això, es posa en qüestió aquest sistema, quan els equips comarcals i municipals estan poc consolidats i asfixiats amb l'atenció directa.

> "Jo crec que és una mica atrevit, perquè, llavors, sobrecarrega molt a la gent del territori que ja va molt asfixiada. Això és el que van reflectir les companyes de Berga, i ja veurem com ho prens les de (…) té ganes, però també hi ha una sensació com que ja vas molt ofegat… a més és molt dificultós això, perquè té una part política que no pots fer" (P55).

El circuit de la comarca de l'Anoia és el més actiu i consolidat. Entre altres factors, la ubicació del SIE de la demarcació a la seva capital de comarca ha afavorit a la seva dinamització. La comissió es reuneix cada dos mesos. És de relleu que la casa d'acolliment d'urgències (SAAU) Ca la Mercè no està convocada a les reunions de la comissió de seguiment del circuit perquè, s'al·lega, no és un recurs públic (P33). No obstant això, la Llar d'acolliment de Càritas sí que està inclosa a la Xarxa des de 2014 i participa del circuit (P32).

El de la resta de comarques de la Catalunya central es reuniria bianualment, encara que amb moltes dificultats. Els circuits estarien escassament consolidats.

> "I uns altres que estan una mica més fluixos. I el d'Osona és el més fluix, però molt més fluix, molta diferència, eh?" (P55).

A la comarca d'Osona, el SIAD Vic-Dones del municipi de Vic i del Consell Comarcal, té dificultats de lideratge de l'equip comarcal, tenint fins i tot manques en la coordinació dins del seu propi equip:

> "Coincidim molt poques hores juntes, perquè tenim el servei obert dues tardes. Llavors hi ha personal que treballa només una tarda, personal que treballa només als matins. Per tant, ja és difícil buscar espai de coordinació, doncs encara és més difícil treballar aquests aspectes en equip (…) cadascun fa el que pugues" (P53).

Encara el circuit territorial d'Osona no està finalitzat, havent sofert canvis en la persona tècnica que havia de liderar-ho i seria difícil treballar en equip:

> "Mira, ho estem acabant (…) pel que et deia, perquè no hem tingut mai un circuit comarcal però serà el primer, i si que tenim però ara fa temps que… ha estat arran de que ho portava una professional que es va donar de baixa per maternitat, després ho va agafar una altra persona, llavors aquesta altra ho va portar un temps llavors ja va tornar a canviar i ara ho torno a portar jo" (P53).

> "És un protocol una mica dificultós el de Vic, eh? No hi ha un excessiu treball d'equip (…) és un protocol que ha agafat molt esgotat a tothom, ha agafat una mica… és una mica més paper que de realitat, eh?" (P55).

2.2.2.6. Tarragona

Tarragona, com ja hem avançat, al no tenir un protocol de la demarcació, funciona per protocols comarcals o municipals. L'ICD ha estat qui ha liderat l'elaboració dels protocols comarcals, però el seguiment és rotatiu entre els municipis de cada comarca.

La comissió de seguiment del Protocol de la Conca de Barberà funciona autònomament de l'ICD, sent liderada pel SIAD de la comarca amb una freqüència de reunió molt baixa, d'una vegada a l'any actualment.

> "Des del SIAD, i amb la directora tècnica de l'àrea, fem reunions que majoritàriament són les del protocol. O sigui, tenim un grup de seguiment del protocol, que ens reunim, abans eren dues vegades a l'any. I ara ens reunim solament una. En aquesta reunió el que fem és, primer, revisar el que és la Xarxa, el circuit d'atenció i segon, detectar les necessitats. Llavors, la qual cosa fem és això" (P73).

La de la comarca d'Alt Camp va rebre l'impuls de l'ICD en un inici però després ja ha funcionat sola. Al Baix Penedès i a Tarragonès l'impuls de l'ICD a les comissions de seguiment ha estat clau, ja que han estat territoris on ha costat consolidar el circuit.

> "El de la Conca ja estava creat quan vaig arribar jo, i ja porta un rodatge bastant bé (…) el d'Alt Camp estava creat i són ells també els que convoquen, i la resta de circuits els hem anat… tot i que estaven muntats, constituïts, no hi havia rodatge, i es va fer el seguiment i en principi els convocàvem nosaltres [*ICD*]" (P67).

> "En el Baix Penedès, que vam tenir també molts problemes pel que fa a la tècnica que hi havia (…) ara hi ha una altra tècnica, es va construir un altre protocol bé i també estan Calafell i Cunit que són municipis bastant grans, Vendrell que també té… depèn de la comarca hi ha més problemes per encaixar-ho tot" (P67).

> "El gran problema va ser el Tarragonès, per a mi, personalment, Tarragonès. De sempre hi ha hagut un enfrontament amb el SIE, de tota la vida. Ens ha costat molt que entenguessin què volíem i com devia ser el protocol" (P67).

La comissió de seguiment del protocol de Tarragona ciutat està liderada per la coordinadora de la Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF), de Serveis Socials, es reuneix 4 vegades a l'any i participen entre 30-35 persones.

> "Tot són tècnics, val? I és per posar sobre la taula, doncs, temes concrets, o variacions que s'estan fent, o sigui algun cas no ha funcionat… no? Doncs també ho podem aportar en aquesta taula del protocol" (P19).

Participen professionals dels diferents departaments i serveis.

> "hi ha de l'àmbit de la justícia, vénen de l'Oficina d'Atenció a la Víctima i dels forenses. De l'Institut de Medicina Legal de Catalunya. De l'àmbit policial ve la Guàrdia Urbana, la Unitat d'Atenció a la Víctima, i vénen els Mossos també, el GAV. De l'àmbit social ve la Directora del SIE, ve la del SIAD, llavors vénen la de la casa d'acolliment (…) pis pont que depèn de Benestar, també participen. Vénen les tècniques que porten lo del Atempro de Creu Roja" (P19).

És de ressaltar que en aquest circuit no participa DGAIA, malgrat que en aquesta ciutat sempre que s'interposa una denúncia penal per VM en la parella, si hi ha fills i filles, obren diligència amb Infància, EAIA[15]. Així mateix, costa que els equips d'infància acudeixin a les reunions.

> "Sí, intentem que infància estigui, intentem que està. No està en tots. Pot ser que estigui en alguns, per exemple, en el del Tarragonès estava" (P25).

Al circuit de Reus, creat arran de l'Oficina d'Atenció a la Víctima, el lidera el propi ajuntament també. És destacable que en aquest circuit, el SIE no hi estaria convidat.

> "Reus també ho fa, però nosaltres a Reus no ens han convidat, no estem anant allà" (P25).

2.2.2.7. Àrea Barcelona

A l'àrea de Barcelona, que correspon a la província de Barcelona, menys les comarques de la Catalunya central, la majoria dels protocols són liderats pels SIADs (36 dels 53 SIADs existents lideren el protocol[16]).

Barcelona ciutat

El Circuit Barcelona contra la violència masclista està impulsat per l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Sanitari de Barcelona, que compta amb la col·laboració de tots els

[15] Veure capítol V.1.
[16] Spora (2015), Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.

agents que actuen front les situacions de violència masclista a la ciutat. L'adreça tècnica està co-liderada pel Consorci i l'Ajuntament i la comissió tècnica de coordinació del Circuit. Té representants de totes les institucions implicades en l'abordatge de la VM a Barcelona: serveis de salut, Serveis Socials, justícia, Mossos de Esquadra, Guàrdia Urbana, Consorci de Serveis Socials de Barcelona, Consorci d'Educació de Barcelona, Adreça de Dones, Institut Català de les Dones i persones referents de les taules territorials de districte.

La comissió tècnica del total de la ciutat ha de reunir-se unes tres vegades a l'any, encara que al moment d'aquesta recerca, portava gairebé un any sense produir-se una trobada.

> "Ara l'última trobada que va tenir lloc, bé, va estar gairebé un any sense reunir-se perquè la representant del Consorci de Barcelona ja tenia suficient treball amb fer un seguiment de tots els Circuits territorials" (P44).

La comissió tècnica de tota la ciutat convoca a molts/es professionals.

> "Aquí costa molt, o sigui, en grans ciutats com pot ser el circuit de Barcelona ciutat, pot funcionar molt bé, però penso que de quatre que vam començar en aquest circuit, a ara que és un circuit de trenta persones… per la qual cosa crec que és poc operatiu, es presenten coses, i molt bé, i ja està, però difícilment es pot arribar al detall" (P9).

Existeix un circuit territorial per cada districte de la ciutat, on participa com a mínim una persona en representació de cada servei territorial (25-30 professionals). En cadascun d'aquests circuits territorials de districte existeixen referents territorials, com a mínim és un representant de serveis de salut i un altre per part dels serveis municipals de districte, que dinamitzen i coordinen la Xarxa en aquesta zona de la ciutat. Aquests circuits territorials funcionen amb molta autonomia i són molt dinàmics, amb reunions periòdiques, discussions de casos i formació.

A les reunions dels circuits participen els serveis específics d'intervenció en VM com el SARA, els PIULEU, el SAH (Servei d'Atenció a Homes), Àbits, CMAU (centre d'acolliment d'urgències), casa d'acolliment, etc. A més, estarien representats Salut, Educació, Justícia, etc.

El circuit de Barcelona està en plena avaluació i segurament hi haurà canvis en el seu funcionament en un futur proper. Un d'aquests canvis, seria la introducció d'una taula política:

> “Hi hauria una taula política, de responsabilitat política, liderada per l'alcaldessa i després integrada per regidors i regidores o alts càrrecs d'alta direcció de l'Ajuntament, i allà és on es faria el disseny més estratègic perquè després la gent que està en el circuit tècnic pogués tenir més facilitats per complir la seva missió” (P44).

Altres protocols de la demarcació

La comissió tècnica d’El Prat de Llobregat, liderada pel SIAD del municipi, es reuneix bimensualment, existint també una comissió que es reuneix per discutir i coordinar casos, en aquest cas liderada per una tècnica de Serveis Socials. A aquesta última comissió poden acudir-hi professionals que no participen normalment en el circuit, però que estan treballant el cas en concret que s’ha de debatre. El protocol d’El Prat de Llobregat, és molt actiu, i a les seves reunions acudeixen professionals de tots els sectors, fins i tot del CSMA (salut mental) i membres del Jutjat del partit judicial.

La comissió tècnica del consell comarcal del Baix Llobregat, comarca com vam dir amb una llarga trajectòria local en accions per la igualtat entre dones i homes, és liderada pel SIAD del mateix consell. En aquesta comarca també existeix un Observatori del Consell Comarcal sobre violència masclista que recull dades sobre el fenomen a la comarca.

A Terrassa també lidera la comissió tècnica del protocol el SIAD del municipi, reunint-se tres vegades a l'any i congregant als serveis i institucions que intervenen en VM. També hi ha sessions específiques de discussió de casos.

El mateix succeeix a Granollers, el protocol del qual està liderat pel CIRD (SIAD) municipal a través de la comissió de treball on també conviden a les entitats de dones del municipi.

3. Treball en xarxa i fluxos de derivació entre serveis

3.1. El treball en la xarxa i els seus reptes

El treball en xarxa pot definir-se com el treball sistemàtic de col·laboració i complementació entre els recursos locals d'un àmbit territorial concret. És més que una simple coordinació (intercanvi d'informació), és una articulació comunitària que pretén: col·laborar de forma estable i sistemàtica, evitar duplicitats, competència entre recursos, descoordinació i cerca potenciar el treball en conjunt.

Els beneficis del treball en xarxa són clars. Treballant en col·lectiu es comparteix de forma efectiva la informació, s'amplia la compressió del fet social, i es promou l'intercanvi d'idees, visions i experiències, reduint la duplicació d'esforços i el desaprofitament de recursos i amplificant l'efecte de les iniciatives dels membres d'aquesta Xarxa[17]. En l'àmbit de la VM, això impacta directament en la reducció de la victimització secundària de les dones i en la millora de la qualitat de l'abordatge de la VM, sigui respecte a la seva prevenció, sensibilització i detecció, o en l'atenció i recuperació.

En aquest sentit, els estàndards de qualitat comuns a tots els serveis de la Xarxa que estableix el Protocol Marc, inclouen la garantia del treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció; així com el garantir espais per compartir coneixements i bones pràctiques entre els serveis.

Tanmateix, el treball en xarxa és un gran repte per a les institucions i per les i els professionals ja que, entre altres elements, xoca amb la cultura de les organitzacions. S'ha d'aprendre a treballar en xarxa. I això no és tasca senzill. Col·laborar des de diversos llocs, departaments, serveis i institucions horitzontalment, per aconseguir una mateixa meta i objectius, és encara difícil. Interessos polítics, departamentals, inèrcies professionals, pràctiques assentades als territoris, protagonismes individuals, solen dificultar el treball en xarxa.

Una altra gran dificultat del treball en xarxa és l'escassetat de recursos, no tan sols humans, que també, sinó materials. Els protocols estableixen sobre el paper accions, intervencions, tasques, que determinats departaments i serveis han de desenvolupar. Si no existeixen aquests serveis o estan infradotats, els compromisos adquirits quedaran en paper mullat. En un moment com l'actual, amb restriccions pressupostàries que han suposat la retallada de moltes partides públiques i serveis, aquest factor no és trivial.

Com anirem veient al llarg d'aquest capítol, la Xarxa d'atenció i recuperació integral contra la violència masclista no estarà lliure d'aquestes dificultats.

> "Cadascun vol protagonisme a la seva casa i això dificulta la relació entre ells. Cadascun vol tirar cap a casa" (P67).

[17] Ballester, Lluís; Orte, Carmen; Oliver, Josep Lluís; March, Martí X. (2004), "*Metodología para el Trabajo socioeducativo en red*". Comunicació en el IV Congrés estatal de la/el educador/a social. Santiago de Compostela.

3.2. Factors que influeixen en el treball en xarxa en la intervenció en VM

Les i els professionals entrevistats consideren que el factor principal que influeix positivament en el treball en xarxa entre serveis és que existeixin espais reals de coordinació entre ells i elles. Aquests espais reals de trobada els permeten conèixer-se personalment i facilita enormement la coordinació.

D'una banda, en conèixer-se tenen accés directe als altres a través del telèfon o del correu electrònic, podent posar-se en contacte fàcilment entre ells/es al moment en què ho necessitin.

> "Aquí ens coneixem tots, i com que ens coneixem tots és molt fàcil. Si estem parlant de comarques gironines, i de la gran ciutat de Girona, que acaba sent un poble. Llavors aquí els professionals tots es coneixen, i facilita molt el fet que un pugui derivar a l'altre, perquè coneixes personalment a la persona i tens el seu contacte directe, i moltes vegades el seu mòbil, per tant és molt fàcil, molt fàcil la derivació" (P10).

> "És molt més fàcil que quan hagis de contactar, o quan tinguis determinada necessitat, com que saps amb qui estàs parlant, i tens el seu contacte directe, és molt més fàcil" (P10).

A més, conèixer-se en espais de reunions i de formació, permet llaurar confiança entre serveis i professionals, i treballar una mateixa definició del marc interpretatiu de la VM, compartir experiències i coneixements i construir la meta i les fites a aconseguir conjuntament.

> "Hi ha moments de més intensitat i de menys… que està més viu tot, i moments que pot ser no tant, però dins de tot jo crec que a la Xarxa ens coneixem i sabem com treballem i què ha de millorar" (P91).

És òptim que els espais de coordinació no solament permetin reunir-se als i les coordinadors/es dels serveis, sinó també als i les professionals de base que realitzen intervenció directa amb les dones i amb els seus fills i filles. Són elles les que quotidianament hauran d'aprendre a treballar en xarxa i a coordinar-se per als casos concrets.

Teixir aquests llaços sòlids entre serveis diferents i professionals de diverses disciplines i organitzacions és lent i requereix temps de treballar conjuntament. Evidentment, la rotació excessiva entre professionals afebleix el treball en xarxa.

> “Ens basem en la confiança d'un amb l'altre (…) també el fet que siguem durant molt temps els mateixos i que ens acabem coneixent tant també facilita les coses” (P15).

> “Llavors aquí també hi ha una pèrdua de… *background*, com si diguéssim, perquè la persona que s'incorpora nova no té ni la formació ni la trajectòria, no? I sí que és veritat que la coordinació en serveis d'aquestes característiques es construeix molt sobre la base del que és la trajectòria. D'estar, no de presència. No perquè una és més maca i l'altra menys… perquè bé, el fet d'haver transcorregut un camí conjuntament fa que comparteixis moltes coses, a nivell de codis, d'objectius” (P6).

Nombroses entrevistes han fet referència a la grandària dels territoris com un factor que facilita el treball en xarxa entre serveis, ja que les trobades entre professionals i les reunions per compartir informació sobre casos concrets són més fàcils. En canvi, a l'àrea metropolitana de Barcelona, la saturació dels serveis i certes distàncies suposen un repte per a les coordinacions i el contacte entre professionals i serveis. Comparteixen aquestes dificultats les zones d'alta muntanya, on existeixen grans distàncies en zones a més molt despoblades. Aquestes dificultats se salden amb l'ús majoritari del telèfon o del correu electrònic.

> “En territoris més petits, en cadascun, fins a és més senzill i tot. Les xarxes són més properes. En la resta de Barcelona els volums que veiem, és difícil, ja ho veus en el dia a dia” (P9).

> “Jo crec que un territori com Girona o Tarragona o Lleida, com a província, tal com està el nostre territori organitzat és més fàcil, teòricament que els protocols funcionin, per què? Pel nombre d'habitants, perquè és més petit, és més assolible… per tant jo crec que en territoris més petits en principi és més fàcil que aquests circuits funcionin” (P91).

> “Sí, [*a Barcelona*] normalment fem via e-mail i telèfon, és el més fàcil, perquè tothom va molt mal de temps (...) però és que el dia a dia tampoc és tan fàcil, perquè és que si no, ens passem la vida reunint-nos (…) acabes fent tantes reunions que al final el treball no ho pots fer” (P43).

> “Per exemple, Alta Ribagorça i Vall d’Aran comparteixen molts tècnics, perquè en nombre d'habitants… però clar, solament estan a 50 km, però quins 50 km!! Que si és hivern no es pot… no és fàcil. Llavors molta cosa va per correu electrònic, per telèfon” (P15).

En un altre sentit, s'ha recollit en alguna entrevista les resistències dels i les professionals de base que realitzen la intervenció directa, principalment de l'Administració pública, de transformar les seves pràctiques habituals de treball i adequar-les a les propostes de treball en xarxa que es recullen en els protocols i en els acords de les reunions de coordinació.

> "poder acabar que els protocols que estan sobre la taula, realment arribin a les professionals (…) és difícil. Jo crec que el dia a dia ens mata a tots. I ja tendim per inèrcies de que a mi em funciona cridar a aquests recursos i parlar amb "fulanito de tal" perquè ja ens coneixem" (P9).

Aquestes resistències no afecten a les i els professionals dels Grups d'Atenció a la Víctima de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, ja que per estructura jeràrquica solen conèixer i aplicar amb rigor i disciplina els protocols signats des de més amunt.

> "els Mossos són els que tenen més… més divulgació dels protocols, regularment fan repàs, són els més jerarquitzats i els que funcionen millor, els Mossos són uns cracks (…) ha passat que ells venien a buscar ajuda l' Institut al fet que ara gairebé tots anem a buscar ajuda a ells, perquè s'han professionalitzat moltíssim" (P15).

La majoria de serveis de la Xarxa es coordinen amb altres serveis amb els quals tenen major contacte. De la informació recaptada a través del qüestionari *online*, el 39,9 % dels i les professionals asseguren treballar sempre coordinats/des amb altres serveis de la Xarxa. El 53,5 % d'ells i elles afirmen fer-ho segons el cas.

A continuació ens referim a les coordinacions i als fluxos de derivació dins dels circuits territorials per tipus de servei.

3.3. Fluxos de derivació entre serveis

3.3.1. SIE

El model de la Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista estableix que cada territori deu tenir un SIE de referència en tractament de la VM. Al llarg dels últims anys s'han anat implementant al territori els vuit SIEs existents actualment.

3.3.1.1. La coordinació com a pilar de l'activitat del SIE

Els SIEs dediquen moltes hores del seu temps de treball a les coordinacions, sent la coordinació i el treball en xarxa amb els altres serveis de la seva zona un encàrrec específic que tenen assignat.

> "Dels SIEs hi ha una obligació per norma… diguem, de buscar coordinacions, facilitar, propiciar… o sigui, part del treball dels SIEs és aquesta (…) i justament perquè en ser un servei especialitzat en aquest tema ha de poder donar servei i coordinar-se per lo bo i per lo dolent amb la resta de serveis" (P4).

Principalment és la figura de la directora o la coordinadora la que acudeix a les reunions de seguiment dels protocols. Les persones professionals tècniques dels SIE rarament acudeixen a les reunions dels circuits. Hi ha algunes excepcions, com el SIE de Terres de l'Ebre on tècniques de l'equip assisteixen a les comissions de seguiment del protocol dels equips comarcals, mentre que a la Comissió tècnica de tota la demarcació acudeix per regla general la directora.

Les i els professionals dels equips dels SIEs es coordinen amb la resta de serveis sobre casos concrets principalment de forma telefònica. També realitzen reunions de coordinació presencials, encara que són excepcionals i sempre que el cas concret ho requereix per la seva complexitat.

> "Una de les coses fonamentals per hores, i que les manté moltes hores de treball són les coordinacions per obtenir una millora de la vida d'aquesta dona. No és que nosaltres ens dediquem a fer coses per elles, sinó que en tot caso el que intentem és saber que aquesta coordinació, aquesta Xarxa existirà perquè quan ella va a demanar alguna cosa, nosaltres en certa manera ja haurem fet un treball de base (…) la coordinació és bàsica, hores de treball del nostre servei" (P2).

Els SIEs, que ja neixen amb aquesta vocació de coordinació, ho fan amb tota la Xarxa pública i privada de serveis de la seva zona de referència. No obstant això, l'articulació dels SIEs, recents en el temps, és encara feble en el conjunt de Catalunya, existint fortes diferències territorials[18] .

Com a recurs especialitzat en la intervenció en VM, els SIEs es coordinen amb els SIADs de la demarcació, principalment amb el del municipi on està situat el SIE i amb els més

[18] Veure epígraf 4.

propers. La relació dels SIEs i els SIADs no està exempta de complexitats, en relació amb la feble articulació dels SIEs al territori. Sobre aquest extrem ens referirem més endavant[19].

Els SIEs també es coordinen amb Serveis Socials, amb els GAVs de la zona on resideix la dona, eventualment amb les policies locals, amb les OAVDs, i amb els serveis sanitaris, educatius i judicials, en menor mesura. Si algun menor atès estigués en risc, el SIE també es coordina amb els serveis d'atenció a la infància:

> "Si nosaltres veiem una situació de risc, també nosaltres amb els equips d'infància, o sigui que el que no fem mai, si nosaltres tenim aquest coneixement, perquè clar nosaltres no podem anar a casa, però si valorem que hi ha, ja contactarem als Serveis Socials, vam intentar mirant què és el que està passant aquí, vosaltres que teniu més possibilitat de poder entrar, de fer una entrada al domicili" (P2).

D'altra banda, els SIEs es coordinen amb l'Oficina d'Estrangeria de les Subdelegacions del Govern per facilitar l'obtenció del permís de residència per circumstàncies excepcionals, així com amb el Servei d'Ocupació Pública Estatal (SEPE) per la prestació de la RAI.

Internament, també és un servei que treballa en equip amb coordinacions periòdiques dins de l'horari laboral del servei i de la jornada laboral dels/es treballadors/es. Aquestes reunions de casos són generalment setmanals, prenent-se les decisions sobre els plans de treball de les dones i dels seus fills i filles en equip, no individualment:

> "Treballem en equip. És a dir, som dels pocs recursos, el SIE, així com el SIAD potser, hi ha una psicòloga que està sola, prenent decisions complicades… aquí no. Aquí cada setmana es fa reunió de casos, i cada setmana les professionals porten, i es decideix en equip. Hi ha un ordre del dia, hi ha un acta, on decidim quin serà el pla de treball de la dona, com actuarem en aquest cas" (P13).

En alguns territoris existeixen reunions presencials de coordinació periòdiques entre el SIE i altres serveis, principalment SIADs. Això succeeix en Terres de l'Ebre i a Tarragona.

> "Amb els SIADs, amb el SIAD d'aquí Montsià ens reunim trimestralment, i amb els serveis de salut també" (P2).

En un altre ordre de coses, i en referència a la coordinació responsabilitat de la Generalitat de Catalunya en l'ordenació dels recursos, algun SIE ha expressat que es requereix major coordinació i directrius tècniques per part de Secretaria de Família en el desenvolupament del funcionament dels SIEs.

[19] Veure epígraf 4.

> "He trobat a faltar per part del Departament criteri. Els indicadors de qualitat, els indicadors de resultat, les eines… d'objectivar, de professionalitzar… (…) jo trobo a faltar una adreça una mica més… un acompanyament en els equips de SIE que estigui més… rigorós entre cometes" (P36).

3.3.1.2. Derivacions al SIE

Als SIEs, com a servei específic d'intervenció en VM, poden derivar tots els serveis de referència de la demarcació a la qual corresponen. El grau de derivació dels uns i els altres depèn del diferent grau d'articulació del SIE al territori. Aquesta qüestió es tractarà en l'epígraf següent[20] .

3.3.1.3. Derivacions des del SIE

Durant el treball de recuperació que realitza l'equip del SIE amb la dona i els seus fills i filles, com a servei finalista, no es realitzen derivacions com a tal fins que es dóna d'alta a la dona, excepte que es mudés de domicili i es fes el traspàs a un altre SIE.

El SIE pot sol·licitar la intervenció d'un altre servei si ho creu necessari. En aquest cas, es coordinaran amb ell. El SIE pot proposar a la dona acudir el CSMA (salut mental d'adultes) o que portis als seus fills i filles al CDIAP (centre de desenvolupament precoç), fins als tres anys, o CSMIJ (salut mental de menors) a partir d'aquesta edat, si creuen que les persones usuàries necessitarien atenció psiquiàtrica.

> "Podem derivar per exemple a salut mental si creiem que fa falta un suport farmacològic, clar, nosaltres no tenim psiquiatre (…) podem derivar per exemple als nens i nenes al CSMIJ i al CDIAP si hi ha oposició paterna perquè llavors no podem atendre-ho (…) però no és una derivació. És que demanem la coordinació i intervenció d'altres serveis" (P42).

> "De vegades et trobes amb dones o menors, i hi ha alguna simptomatologia que no la podem treballar solament nosaltres i llavors ho has de derivar a salut mental" (P25).

Algunes vegades, els SIEs poden sol·licitar la intervenció de Serveis Socials per qüestions de necessitats econòmiques i materials de la dona i en aquest cas proposar que acudeixi al

[20] Veure epígraf 4.

centre d'atenció primària que li hi correspongui per domicili. En molts casos, els Serveis Socials ja estan treballant amb aquesta dona o nucli familiar i per tant solament és necessària la coordinació entre tots dos serveis.

Una vegada que una dona ha treballat i s'ha recuperat de la violència viscuda, els SIEs donen d'alta a la dona i la poden derivar al SIAD perquè realitzi un altre tipus d'activitats relacionades amb l'autoestima, el creixement personal o l'oci.

Alguns SIEs poden sol·licitar recurs d'acolliment d'urgències, en col·laboració amb els Serveis Socials del municipi de la dona, o recurs d'acolliment temporal. Per exemple, el SIE d'Igualada és actiu en la sol·licitud de recursos d'acolliment.

3.3.2. SIAD

3.3.2.1. Servei generalista o especialitzat en VM

Segons la definició de la Llei 5/2008, els SIAD són serveis generalistes d'atenció a dones. En l'àmbit de la VM el model de la llei i del protocol marc els assignaria la detecció i primera atenció de les dones en situació de violència masclista, així com la prevenció i sensibilització.

Molts dels que ara són SIADs existien abans de la Llei sent PIULEU o CIRD, entre altres nomenclatures. Amb el model d'atenció de VM que crea la Llei i el Protocol Marc, s'intenten homogeneïtzar i passen a anomenar-se SIADs, encara que continuen seguint models molt diversos.

L'Institut Català de les Dones té l'encàrrec de la coordinació i finançament dels SIADs, a través del contracte-programa. Aquest contracte estableix uns requisits mínims pels SIADs (coordinació, jurista i psicòloga) i els dota d'un pressupost segons el nombre d'habitants. Així, cada delegació territorial de l'ICD coordina els SIADs de la seva zona, establint relació amb la persona coordinadora del SIAD.

En cada demarcació es promouen trobades de coordinació entre els SIADs.

> "Entre ells fan reunions, no masses perquè és molt clar, però normalment 2 a 4 a l'any fem, tots els SIAD junts, Pirineus i Lleida. Tots aquí, i després fem intercanvi d'experiències" (P15).

> "L'ICD ens convoca a totes les participants, a totes les caps dels SIAD comarcals, a fer reunions periòdiques on també es fa debat de situacions quotidianes que ens

podem trobar, d'algun itinerari o circuit que se'ns faci difícil d'arribar, alguna fitxa de recollida de dades…" (P24).

"jo vaig entrar aquí i els SIAD no es coneixien de zones molt properes, no sabien què cares feien les coordinadores dels SIAD (…) el que hem anat fent ha estat, un treball molt important, trobades a nivell de SIAD comarcals (…) en totes les comarques (…) i moltes vegades ara ja es coordinen i fan les reunions elles" (P28).

Aquestes trobades són molt celebrades pels serveis.

"Les reunions de coordinació ens van molt bé. Primer, perquè si no la solitud d'un espai, la solitud és molt dura, no deixes només d'estar amb l'advocada i la psicòloga i derivant i fent xarxa. I saber que altres companyes estan passant el mateix que tu (…) i després les ciutats que són semblants a les teves, jo per exemple, faig més seguiment de ciutats com Mataró, com Granollers, ciutats més grans, o com Reus, i veiem que, vaja, jo m'adono, que és un perfil molt semblat d'usuàries, que és un perfil molt semblat d'activitats" (P24).

No obstant això, aquesta capacitat de coordinació de l'ICD al territori és relativa, com ja s'ha esmentat en l'epígraf anterior:

"A nivell de coordinació, l'Institut no té la capacitat de realitzar una coordinació tècnica… com si diguéssim, molt establerta, molt fixada, perquè aquí a Barcelona (…) són 54 serveis amb la qual cosa… és impossible fer un treball de més seguiment i de més proximitat, i la resta del territori, doncs té dificultats semblants a nivell de capacitat tècnica. Sí que és veritat que Terres de l'Ebre són cinc SIAD i per tant, la relació de coordinació és més fàcil" (P6).

L'ICD no està treballant de moment en crear un model comú d'intervenció, més enllà dels estàndards del Protocol Marc que serien comuns per a tots els serveis de la Xarxa. Per tant, existeixen grans heterogeneïtats entre SIADs, sense seguir un model d'intervenció consensuat.

Respecte a l'abordatge de la violència masclista, la majoria dels SIADs intervenen directament en violència en tots els eixos (prevenció i sensibilització, detecció, atenció i recuperació), principalment en detecció i atenció. També hi ha altres SIADs que tan sols realitzen prevenció i sensibilització, i en el moment que detecten un cas de VM deriven a la dona als serveis específics, com el SIE.

Segons la recent avaluació dels SIADs[21], 46 SIADs estan centrats en l'atenció a la VM, i 48 SIADs estarien centrats en l'atenció genèrica[22] a dones. Tots ells podrien atendre VM. De fet, els SIADs atenen 2/3 parts dels casos de violència masclista detectats per la Xarxa d'atenció i recuperació integral de VM i és el servei vertebrador que articula la Xarxa de violència masclista amb la xarxa local[23].

La majoria dels SIADs de llarga trajectòria segueixen atenent VM malgrat la definició de servei generalista que realitza la Llei 5/2008. Així, per exemple els SIADs d'El Prat de Llobregat, Terrassa, Granollers… intervenen activament en VM. També els SIADs de les capitals de província Girona i Lleida. Altres SIADs municipals també ho fan, com Vic Dones, Tortosa, Urgell, Conca de Barberà, entre d'altres.

En aquest sentit, el model del CAID de L'Hospitalet de Llobregat, el segon municipi més gran de Catalunya en nombre d'habitants, combina SIAD i SIE en un mateix servei des dels anys vuitanta.

Per la seva banda, altres SIADs segueixen el model de la Llei 5/2008 i l'atenció i recuperació de la VM i la derivarien al SIE[24] o a Serveis Socials[25], realitzant per tant la detecció de violència i accionis prevenció i sensibilització. Aquest seria el cas dels SIAD de Tarragona, Igualada, Amposta, Salt, Mataró…

Per la seva banda, l'Ajuntament de Barcelona posseeix un model similar. Els seus PIULEU (hi ha un SIAD per districte) deriven la violència masclista, a excepció de l'assetjament sexual o per raó de sexe, al SARA (servei específic similar el SIE) o als Serveis Socials de cada territori de la ciutat.

3.3.2.2. Coordinacions i derivacions

Els SIADs, com a recursos municipals molt inserits a la xarxa local, es coordinen amb molta facilitat amb la resta de recursos públics i privats. Segons la recent avaluació dels SIADs,

[21] Spora (2015), *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*
[22] L'indicador va consistir en que superessin o no arribessin al 29% de casos de VM del total de les dones ateses.
[23] Spora (2015), *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*
[24] Veure epígraf 4 dins d'aquest mateix capítol.
[25] Veure epígraf 5 dins d'aquest mateix capítol.

45[26] SIADs fomenten activament el seu treball en xarxa, 29 ho desenvoluparien habitualment i 21 tindrien marge per millorar el seu treball en xarxa.

Els SIADs es coordinen principalment amb els serveis municipals de la seva xarxa local com Serveis Socials, serveis d'inserció laboral, d'habitatge, escoles i instituts, etc. També es coordinen amb els centres sanitaris i, concretament, amb els CSMA (salut mental) i el CSMIJ (salut mental infanto-juvenil). En la seva intervenció en VM, també tenen relació amb serveis i institucions de l'àmbit de Justícia, com a Jutjats, policia local, Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, OAVDs.

> "A nivell municipal es coordinen amb policia municipal, Mossos, els Jutjats de l'oficina d'atenció a la víctima, educació… seria tot el tema de les escoles… es coordinen amb promoció econòmica, amb Serveis Socials (…) i amb entitat de dones, o sigui fan tot aquest nivell de coordinació amb les entitats de dones" (P6).

> "Amb tots els serveis. Amb Salut, CAP, CSMA, psiquiatres, metges… i ells amb nosaltres, perquè ens coneixem molt, saben que som un servei especialitzat i ens deriva. És un servei que crec que funciona bé, i està ben valorat (…) Si, evidentment, si hi ha CAS, en temes de drogodependències o consum d'alcohol (…) Ens coordinem sempre amb Serveis Socials (…) després amb EAIA, perquè quan hi ha temes de menors… amb tots els serveis on enviem els menors, siguin SIE, CONEXUS, AGI… (…) i el CSMIJ, també ens coordinem molt i tenim reunions periòdiques" (P92).

> "En aquests moments el nostre servei està molt en xarxa, hi ha molt bona relació amb la Xarxa de recursos específics en l'àmbit de violència i ens arriba bastant de manera homogènia de tots ells" (P11).

Les coordinacions són tant periòdiques com a quotidianes sobre casos concrets. En aquest últim cas, solen ser telefòniques. En cap cas existeix supervisió d'aquestes coordinacions.

3.2.4. OAVD

3.2.4.1. Punt de coordinació de les ordres de protecció

Les OAVDs, com a punt de coordinació de les ordres de protecció, treballen concertadament amb els centres penitenciaris catalans, seguint un Protocol de presons,

[26] Spora (2015), *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*

Circular 3/2010, relativa a l'aplicació del Protocol de coordinació interna per a la gestió de les mesures de protecció a víctimes. Quan la dona té mesures de protecció vigents i l'agressor està a la presó, qualsevol modificació del règim penitenciari o sortida de presó, sigui en permís penitenciari ordinari o extraordinari, llibertat condicional o llibertat definitiva, la dona rep una trucada de l'OAVD.

Per conèixer la vigència i la liquidació de les mesures de protecció, l'OAVD ha de coordinar-se amb els Jutjats. Per coordinar protecció a les víctimes, la interlocució és amb Fiscalia. Les OAVDs tenen relació constant amb jutjats i, a Barcelona, es coordinen amb Fiscalia d'Atenció a la Víctima. De fet, en aquest partit judicial, una treballadora social comparteix jornada a l'OAVD i a la Fiscalia.

> "A nivell de coordinació, evidentment anem molt coordinats amb òrgans judicials, fiscalia" (P9).

L'"oficina virtual" de les OAVDs, a la seu del Departament de Justícia, intervé sobre víctimes de VM que viuen fora de Catalunya amb mesures de protecció i estant els agressors en centres penitenciaris catalans. En aquest cas, es coordina amb els cossos de seguretat de l'Estat i les delegacions del Govern de l'Estat amb les Unitats de violència sobre la dona, per informar a les dones la situació penitenciària de l'agressor. Existeix una aplicació i base de dades, anomenada sistema VIOGEN[27], on es reuneix informació sobre les dones víctimes de violència de gènere (violència masclista en la parella) i els seus agressors. Aquest sistema emet avisos a través d'un subsistema de notificacions automatitzades quan es detecta alguna incidència que pugui posar en perill a la víctima, per exemple, un canvi de domicili.

Les OAVDs també treballen coordinadament de manera constant amb els GAVs dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra del domicili de la víctima, principalment en els casos de risc.

> "Hi ha una coordinació molt estreta amb els cossos i forces de seguretat, en principi aquí a Catalunya amb Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i Policies locals en determinats llocs i també vaig poder ser Policia Nacional i Guàrdia Civil" (P9).

[27] El Sistema de Seguiment Integral en els casos de Violència de Gènere (Sistema VioGèn), de la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior, es va posar en funcionament el 26 de Juliol del 2007.

També es coordinen amb entitats com la Creu Roja, Atempro[28] o amb altres entitats que treballen en l'àmbit de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual.

La coordinació de les OAVDs amb altres serveis del Departament de Justícia és variable segons el territori. A Barcelona la coordinació amb l'Equip d'Assessorament Tècnic Penal és pràcticament inexistent. En les altres delegacions és més fluïda, ja que fins i tot comparteixen persona coordinadora. Per la seva banda, augmenta progressivament la coordinació entre l'Equip de Mesures Penals Alternatives i les OAVDs.

3.3.3.2. Derivacions a la OAVD

A les OAVDs, principalment són els Jutjats els que deriven a les dones víctimes de VM. Al voltant d'un 80 % de les derivacions provenen dels Jutjats. Els Jutjats han de notificar l'acte o la sentència en la que resolen favorablement la concessió d'una ordre de protecció i les OAVDs es posen en contacte amb la dona per carta oferint els serveis de l'Oficina.

Si l'agressor està en centre penitenciari, contacten amb ella via telefònica activant el Protocol de presons, esmentat anteriorment.

També les deriven serveis d'atenció a dones víctimes de VM per fer acompanyaments de les dones a judici o per informar-se sobre mesures de protecció o sobre la situació penitenciària de l'agressor. En aquest sentit, els serveis de la Xarxa realitzen demandes d'informació a l'OAVD, generalment telefòniques.

> "Som un servei molt específic d'àmbit judicial i ens deriven moltes persones. Som un servei molt específic d'àmbit judicial i ens derivin moltes persones per qüestions concretes" (P20)

Les OAVDs fan guàrdies en els jutjats de violència sobre la dona de dilluns a divendres de 9 a 14h tan sols a les seus judicials del municipi on es situa l'OAVD, no en tots els Jutjats.

> "Estem en la guàrdia del jutjat de violència sobre la dona de capital de província" (P9).

També fan acompanyament a judici, quan se'ls requereix i és necessari, principalment en les dependències dels Jutjats del partit judicial on tenen la seu.

[28] Dispositiu mòbil de protecció que porten les dones quan es considera que hi ha risc.

> "Els acompanyaments a judici poden tenir tres parts. Hi hauria aquella dona que nosaltres ja estem atenent i que li arriba l'assenyalament del judici i que es planifica l'acompanyament a judici amb una sessió prèvia de preparació per a aquest judici o no, però li donarem la garantia, la seguretat de fer acompanyament i ella ja ens coneix i anirà tranquil·la. Hi ha la possibilitat que ens aparegui algú que no coneixem (…) o també d'entitats que tenen seguiment a alguna dona que ens diuen: 'escolteu, que ve el judici, que està molt nerviosa, podeu acompanyar-la?' (…) després hi ha una tercera situació que és una persona, moltes vegades una criatura, està per prestar declaració, està molt nerviosa i no pot, i ens crida el jutge i ens diu: 'que venja algú de l'Oficina'. I llavors, doncs s'ha d'anar sí o sí, pugem, procurem tranquil·litzar, procurem acompanyar, estarem al costat de la persona quan presti declaració i facilitar la tasca judicial i que no s'hagi de suspendre" (P39).

En aquest sentit, l'impacte de les OAVDs en seu judicial, sigui en guàrdies o judici, és baix ja que la seva presència se circumscriu a les ciutats dels partits judicials on tenen seu: Barcelona ciutat, Tarragona ciutat, Girona ciutat, Lleida ciutat i Tortosa.

> "L'OAVD pot ser no està ben dimensionada perquè evidentment, per poder fer això farien falta molts més recursos" (P31).

La Xarxa valora molt positivament la intervenció de les OAVDs. Fan de pont entre els serveis de la Xarxa del territori i els Jutjats, fent intel·ligible l'argot i la dinàmica judicials i pal·liant la victimització secundària que sofreixen les dones en seu judicial. Les queixes respecte a l'OAVD vénen relacionades amb la seva única presència en els jutjats de les capitals de província més Tortosa. El 78% dels i les professionals enquestats per aquesta recerca considera que hauria d'haver-hi major presència de les OAVDs al territori.

3.3.3.3. Derivacions des de l'OAVD

Quan realitzen atenció a les dones, generalment telefònica, però també presencial en les dependències de les seves oficines o en els Jutjats del municipi en el que es troben localitzades, informen dels drets que els assisteixen com a víctimes de VM i habitualment deriven als serveis territorials de la Xarxa. En aquest sentit, deriven als SIEs, als SIADs o Serveis Socials. Si és necessari, es coordinen amb ells.

> "El que tenim són Serveis Socials d'atenció primària o especialitzats, serveis de salut, d'adreça en centres per temes de salut mental (…) per temes de consum de

tòxics, també les ajuden i les vinculen; tenim relació amb el SOJ, amb el servei d'orientació jurídica; fem acreditació de la situació de violència de gènere o domèstica perquè cobrin la RAI, llavors també ens relacionem amb el SEPE; ens relacionem molt també amb tots els serveis que facin recuperació psicològica, amb diferents entitats que treballen amb aquest col·lectiu de dones, i després temes també d'inserció laboral (…) amb La Caixa (…) amb els SIE, amb les cases d'acolliment per ajudar-les, amb els SIAD, amb tot el circuit i participant en els diferents circuits territorials" (P9).

3.3.4. GAV de Mossos de Esquadra

3.3.4.1. Coordinacions

Els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, amb el suport de la Unitat de Suport a l'Atenció a Víctimes del Departament d'Interior, tenen un paper essencial en la lluita contra la VM. La Unitat de Suport a l'Atenció a Víctimes està present en les comissions de seguiment del Protocol Marc i en les coordinacions amb el Departament de Benestar i Família i amb l'Institut Català de les Dones.

Els Grups Regionals d'Atenció a la Víctima (GRAVs) i els Grups d'Atenció a la Víctima (GAVs) participen activament en la coordinació amb els serveis dels seus territoris.

Per a la Unitat de Suport a l'Atenció a Víctimes ha estat molt rellevant que cada GRAV i GAV tinguessin molt clar els serveis que existeixen a cada regió policial.

> "Hem desenvolupat un mapa de recursos en el qual volem precisament que estiguin tots els recursos de Catalunya enllaçats a cada territori, que cada comissària sàpiga en tot moment quins són els recursos, on… en el seu municipi hi ha, on a la seva àrea d'influència hi ha… i que aquests recursos estiguin… tota la informació actualitzada" (P5).

Els GAVs són peces claus en els circuits territorials. Coneixen els protocols especialment bé i en algunes ocasions són referents, per exemple, a Lleida.

Els GAVs no recullen les denúncies de VM actualment. Les recullen les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC). Sí que seria competència del GAV el seguiment de les dones que han denunciat o que, sense fer-ho, han acudit a la comissaria per informar-se. El GAV realitza una valoració del risc i segons aquesta valoració, estableix el seguiment a desenvolupar. A part d'atendre la violència masclista també s'ocupen de la violència domèstica.

> “En principi aquestes OAC [*Oficines d'Atenció a la Ciutadania*] agafen la denúncia i després tot el seguiment ho realitzen els Grups d'Atenció a la Víctima [*GAV*]” (P5).

A la Xarxa es manifesten queixes sobre el fet que ja no siguin els GAVs els que recullin les denúncies per VM, ja que consideren que els GAVs ofereixen una millor atenció a les dones i les denúncies serien recollides amb més detall i claredat.

> “Els Mossos haurien de retornar les denúncies de les violències al GAV” (P42).

El 61% dels i les professionals enquestats/des per a aquesta recerca consideren que el GAV ha de tornar a recollir les denúncies per VM.

En el seu treball quotidià, en el seguiment que realitzen de les dones que han denunciat o que han acudit a comissaria, tot i sense denunciar, es coordinen molt sovint amb Serveis Socials.

> “Normalment quan a mi la dona em diu que ha anat a Serveis Socials jo ja li demano consentiment per posar-me en contacte i saber més, i normalment no hi ha cap inconvenient” (P46).

També es coordinen amb els Jutjats per conèixer els extrems de les mesures de protecció i amb les OAVDs per conèixer la situació penitenciària dels agressors.

> “Tot el tema legal amb jutjats també ens hem de coordinar per si donen ordres de protecció, per saber la vigència, si hi ha canvis… també ens coordinem molt amb les OAVD, perquè a través d'ells tenim coneixement d'ex-empresonats, d'interns que tenen permisos” (P46).

Tots els serveis de la Xarxa (SIEs, SIADs, Serveis Socials, recursos d'acolliment) es coordinen per motius de la denúncia i de la seguretat, segons l'avaluació del risc del cas concret, amb el GAV de referència de la dona. En general, la valoració de la intervenció dels GAVs és molt bona.

> “Els Mossos són uns cracks (…) ha passat que ells venien a buscar ajuda a l’Institut al fet que ara gairebé tots anem a buscar ajuda a ells, perquè s'han professionalitzat moltíssim” (P15).

No obstant, alguns serveis d'acolliment han expressat queixes respecte de la dificultat de coordinació immediata amb el GAV i l'atribuirien a la rigidesa del cos dels Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra.

> “Ells el seu protocol és això, això i això, i llavors aquí sí que et trobes coses que són molt jeràrquiques i són molt protocol·litzades” (P34).

> “Amb Mossos molt malament, sempre molt malament (…) perquè cada cosa que els hi demanem no els va mai bé. Acompanyaments… no els va mai ben (…) que la comissaria de referència prengui una decisió sobre alguna cosa al moment. Això és impossible” (P33).

3.3.4.2. Derivacions

El cos dels Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra és un dels serveis claus en la detecció de VM i és una via d'entrada habitual als recursos de la Xarxa. Dels i les professionals preguntats per aquesta recerca, el 47,90 % afirmen que al seu servei arriben dones derivades dels GAVs.

Segons el territori i el circuit articulat, els GAVs deriven a les dones que denuncien o que expressen viure VM al SIE, al SIAD o a Serveis Socials. Recentment, també informen per escrit del dret que tenen les víctimes d'un delicte a contactar amb les OAVDs per a sol·licitar informació i assessorament, fet que augmenta considerablement el treball d'aquestes oficines.

En algunes localitats, són Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra els que activen en primer lloc els recursos d'acolliment d'urgències fora de l'horari de Serveis Socials.

3.3.5. Policies locals

Algunes policies locals[29] també intervenen en VM presentant una gran heterogeneïtat segons el territori.

> “Cada policia local és un món i cada municipi, però és molt important que en les casuístiques en les quals la policia local també actua. Clar Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra són els que fan tota la intervenció penal, és a dir, tot l'atestat és recollit pels Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra, que és qui té competències. Però el policia local també poden fer, precisament, les atencions, o

[29] Segons la Llei Orgànica 2/86, de 13 de Març, de Forces i Cossos de Seguretat, els municipis podran crear cossos de policia propis, d'acord amb el previst en la present llei, en la Llei de Bases de Règim Local i en la legislació autonòmica.

> fins i tot les atencions o les derivacions als serveis d'urgència de cada municipi" (P5).

En aquells municipis on tan Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra com Policia local tenen competències en atestats i seguiment de VM és important que tots dos cossos estiguin ben coordinats.

A Tarragona ciutat la policia local té un paper important en la intervenció en VM. Existeix una Unitat d'Atenció a la Víctima i el servei d'urgències de la ciutat en horari de tarda està situat en les dependències de la Guàrdia Urbana. Totes les dones que acudeixen a denunciar són derivades a aquest servei d'urgències.

A Terrassa la policia local instrueix atestats policials i realitza seguiment de casos, igual que el GAV situat a la mateixa localitat. Tenen pendent ambdues policies establir un protocol específic de coordinació per als casos de VM i domèstica. Així i tot, es reuneixen mensualment, encara que en el moment del treball de camp aquestes reunions havien perdut periodicitat per mobilitat del personal.

3.3.6. SAR i SAS

3.3.6.1. Derivacions als SAR i SAS i les seves deficiències

Els serveis d'acolliment temporals (SARs) o els pisos de recolzament (SASs) són gestionats per la Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar de la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya. A aquesta Secretaria arriben les demandes d'acolliment des de tot el territori i la Secretaria destina plaça segons el cas concret i segons la disponibilitat dels serveis, gestionats i finançats directament per ella.

A les dones, se'ls destinen SAR o SAS lluny del seu lloc de residència habitual per tal de minimitzar els riscos.

Qui sol sol·licitar formalment la necessitat d'acolliment són els Serveis Socials, en una gran majoria dels casos. Recentment els SIADs i els SIEs es comencen a sumar a la sol·licitud d'acolliment realitzat pels Serveis Socials. Cada servei derivant fa un informe sol·licitant aquest acolliment i justificant la necessitat.

> "De Serveis Socials, sí, de les àrees bàsiques. Poden arribar del SIAD, de vegades el SIAD passa a Serveis Socials i fan l'informe conjunt. També ara comencen del SIE, del SIE amb Serveis Socials" (P17).

En general, els SARs i SASs consideren que fallaria la coordinació i la preparació de la dona que deriven al recurs d'acolliment. Tan els Serveis Socials derivants, com la pròpia Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar de la Secretaria de Família, segons aquestes professionals entrevistades, haurien de treballar més els casos que deriven, conèixer-los més a fons, valorar altres opcions, treballar la decisió d'anar a un recurs d'acolliment i tenir en compte les persones que ja estan vivint en el SAR o SAS.

> "Crec que s'han de preparar millor els ingressos en el servei i en els pisos. Em falta més la coordinació i la preparació, a nivell de Serveis Socials derivants, i a nivell de… potser la nostra unitat també, sí. I s'ha de tenir més en compte a les persones que estan vivint, a la persona que ha de venir i tot" (P22).

> "Tenim escrit que la dona ha d'estar quinze dies en un centre d'urgència perquè es ratifiqui en la seva decisió d'abandonar el domicili; tenim escrit que des del servei derivant faran un treball previ de recopilar informació, treballar amb la dona. Per això tenim el criteri que quan ingressen al servei és perquè han decidit fer un procés de recuperació. Tot això moltes vegades no es dóna" (P29).

> "Poc treballat l'ingrés. Convençudes de… que jo ho entenc, que causa molta alarma el tema de la violència, i realment són dones en una situació brutal de violència, no dic que no" (P29).

Els SARs i SASs, cada vegada més, acullen a dones en situacions vinculades a l'exclusió social. Aquest fet prové de què, en algunes sol·licituds d'acolliment, esdevé més urgent la necessitat econòmica i habitacional d'aquesta dona que el risc concret que té com a víctima de VM[30]. Serveis Socials de base tendeix a utilitzar els recursos d'acolliment per VM com una sortida a certes situacions problemàtiques a les que no sabrien quina solució donar. En aquest sentit, alguns SARs es queixen de l'absència de filtre dels Serveis Socials de base.

> "Des de Serveis Socials, no hi ha suficients recursos econòmics, no hi ha recursos professionals, no hi ha suficient temps (…) la majoria de les vegades, són casos que gairebé d'urgència (…) que se'ls planten allà, o que és un cas que ja coneixen des de fa anys i que és multi problemàtic, i que a més hi ha violència (…) llavors això ja és violència masclista (…) es fa l'informe, es transmet allà, i allà tot cola. Per això aquí nosaltres tenim senyores indocumentades, amb criatures a càrrec. I, què

[30] Aquest factor ja s'havia detectat en l'estudi de l'Observatori Sistema Penal i els Drets Humans (OSPDH) de la Universitat de Barcelona en 2009, Els recursos d'acolliment per a les dones sobreviscudes a la violència masclista dins la parella. Un estudi comparat entre les ciutats de Barcelona, Bilbao i Sevilla (La Torre, Elena; Nicolás Lazo, Gemma; Roig, Aura; Vartabedian, Julieta).

havien de fer des de Serveis Socials? La criatura ingressar-la en un CRAE… senyores amenaçades que 'us emportarem als nens' perquè no tenen cap oportunitat, però us donem com a oportunitat anar a un servei d'acolliment a veure allà què feu. Perquè no s'atreveixen a fer una retirada. Senyores malaltes mentals. Que, quin recurs tenim per a elles? No hi ha. 'Doncs allà també estaran ben (…) aquí el que tenim senyores, diríem, col·locades per tranquil·litat dels serveis d'origen" (P21).

"Si explorés bé, si identifiqués molt bé la problemàtica que hi ha… fes un pla de treball per treballar tot això, i prioritzant això que et deia, si tenim una senyora que està malalta mental, primer li haurem d'estabilitzar i després, parlarem del servei d'acolliment" (P21).

Des d'un SIE se'ns confirmava aquesta interpretació i afirmaven que moltes vegades des de Serveis Socials del seu territori es valorava la petició d'un recurs d'acolliment per VM quan en realitat no hi havia risc per a la dona, sinó un cas d'exclusió amb VM.

"Nosaltres, molt sincerament, hem frenat molt el tema de les derivacions de dones que no estan en risc però tenen un perfil d'exclusió social (…) però sempre quan algun servei social diu 'l'enviaria a la casa'… 'bé, per començar la dona no vol anar a la casa, per començar la dona no està en risc… el que necessita és una PIRMI, o una Renda Mínima, o una RAI, per poder ser autosuficient, perquè clar, ha sofert VM, això implica violència econòmica, no té recursos econòmics… i aquí sí que és cert que Serveis Socials ja han après (…) no són habitatges socials. Són habitatges desubicats, que no es coneix la ubicació pel tema del risc" (P47).

Des d'un SAS es formula queixa també contra els informes dels Serveis Socials derivants, ja que serien generalment poc fidedignes a la història i situació real de les dones.

"Parlem d'una senyora, pot ser una treballadora social, que l'ha vist una vegada o dues i l'informe que genera aquesta persona de vegades ens trobem que l'informe que ve d'origen no tenen res a veure amb la senyora que ens arriba a nosaltres (…) jo entenc que atenció primària va saturada, no, el següent de saturada" (P26).

Els SARs i SASs prefereixen derivacions on hi hagi informe del SIE o SIAD perquè són molt més complets i incorporen la perspectiva de gènere.

"És un privilegi que et derivin d'un SIE per exemple, o d'un SIAD, o un PIULEU o un CIRD. Perquè són persones sensibilitzades molt amb el tema de violència… especialistes en violència, treballen amb perspectiva de gènere i, ole! Serveis Socials… clar, depèn…" (P29).

Els SARs i SASs consideren en general que és una manca del sistema el fet que no hi hagi recursos específics per a dones víctimes de VM amb problemes de salut mental i/o amb drogodependències[31]. Quan tenen acollides dones amb aquestes característiques els recursos reben poc suport i es senten molt sols.

> "Però ostres, dóna'ns un psiquiatre de referència a qui puguem anar i que entengui de violència, entengui d'estrès post traumàtic, que entengui de perspectiva de gènere i que pugui veure que darrere d'aquest estrès post traumàtic pot ser que s'amagui alguna cosa" (P29).

Les dones que arriben als SARs o SASs poden venir d'un pis d'urgència o des de la seva pròpia casa o d'alguna persona afí. En existir un col·lapse dels recursos d'acolliment[32], moltes dones passen més temps de l'apropiat en recursos d'urgència, fet que perjudica posteriorment l'adaptació al SAR o SAS.

> "O perquè estan molt temps al centre d'urgències amb la qual cosa ja no tenen sentit, tant aquest centre d'urgència, perquè quinze d'urgències bé, però després el centre d'urgència no inicia un pla de treball amb la qual cosa ja arriben una mica cansades d'estar en un servei" (P29).

Quan la dona ve directament del seu domicili, la decisió de traslladar-se a un recurs d'acolliment, lluny del seu domicili habitual, moltes vegades no ha estat treballada suficientment amb la dona. La taxa d'abandonament en aquests casos és major que quan la dona ha estat en un recurs d'acolliment d'urgències.

> "I després les que vénen directament en actitud d'urgència que vénen del domicili, jo m'he trobat una dona que arriba (…) diu que demani un taxi que es torna a casa, que vol arribar abans que el seu marit torni de treballar, que treballa de nit. Home… dius, que la convenceu de que vingui no em sembla bé. Una cosa és fer un treball amb la dona perquè realment arriba a una conclusió de dir, sí, sí, vull anar-me i tal. Però convèncer-la que vingui…" (P29).

[31] Aquest factor ja s'havia detectat en l'estudi de l'Observatori del Sistema Penal els Drets Humans (OSPDH) de la Universitat de Barcelona en 2009, Els recursos d'acolliment per a les dones sobreviscudes a la violència masclista dins la parella. Un estudi comparat entre les ciutats de Barcelona, Bilbao i Sevilla (La Torre, Elena; Nicolás Lazo, Gemma; Roig, Aura; Vartabedian, Julieta).
[32] Veure capítol V.

3.3.6.2. Coordinacions i el model d'atenció al SIE

Les professionals dels SARs o SASs solen coordinar-se amb els Serveis Socials del lloc on ha estat residint la dona fins a aquest moment. Els temes de coordinació són l'estat de la dona, dels/es nens/es i del trasllat. La intensitat de coordinació s'adapta a cada cas concret:

> "Si que hi ha coordinació i hi ha relació on necessitem: 'doncs envia'm els bitllets', 'com està la dona?', o 'com ha arribat?'. Bé, ho tenim bé. En tots els casos no és igual, perquè cadascun, no pels recursos d'urgència, sinó com es planteja des dels Serveis Socials o des del SIE" (P17).

Tanmateix, una vegada que la senyora ja està allotjada al SAR o SAS, els Serveis Socials del seu territori de sortida es desentenen, en general, ràpidament[33]. No tenen en compte aspectes com les despeses reportades de la dona i els seus fills i filles a l'arribada, la matrícula de l'escola, el com donar continuïtat a la beca de menjador que podrien tenir els i les menors en el municipi anterior, etc.

> "La dificultat també és després el compromís que aquests serveis mantenen. Que és cap. El seu compromís, amb les persones que envien aquí, i et diríem, una miqueta per cent molt elevat, és cap (…) ni criden per saber si arriben bé. L'hi has de dir tu, en un correu (…) aquesta és la queixa, també de la majoria de dones, que se senten abandonades aquí" (P21).

> "Ens coordinem a l'inici [amb Serveis Socials] però la realitat és que després es desentenen. Estan en un servei d'acolliment, estan focalitzades amb nosaltres, ja hi ha uns professionals que atenen a la família i ets tu que has d'anar darrere de Serveis Socials perquè facin un report del que està passant amb aquesta família" (P48).

Els SARs van patir una reestructuració de personal com a conseqüència d'un canvi de model i van deixar de tenir psicòloga i jurista dins de la casa. La lògica del model és que acudeixin al SIE de referència i les dones surtin i es vinculin a un servei ambulatori. La justificació d'aquest model és que rebre la teràpia fora del recurs d'acolliment institucionalitza menys i facilita el seu posterior seguiment.

> "Teníem atenció jurídica i psicològica per a les dones dins del recurs. Llavors va haver-hi un canvi de model que para mi és una altra cosa, té més que veure amb

[33]Serveis Socials (USIF) de Tarragona ciutat sí que mantenen el compromís amb el casos i es coordinen amb el SAR al qual hagi anat a viure la dona.

> un tema no sé si tant de model, que el model no és que estigui malament, d'externalitzar serveis, normalitzar, diríem" (P43).

Per aquest motiu, el tractament terapèutic i de recuperació de les dones i els seus fills i filles que estan en el SAR, es realitza en el SIE, si aquest està a prop geogràficament.

Per exemple, els SIE de Tarragona, de Lleida, de Girona, del Baix Llobregat, del Maresme acullen a dones que estan a cases d'acolliment i en els pisos.

> "Tota aquella dona que volia fer un tractament psicoterapèutic, ella i els seus fills també, se l'havia de derivar a la psicòloga especialitzada del SIE, la de dones i la d'infància" (P21).

En general, la coordinació entre el SAR i SAS i el SIE és bona i és lloada per les professionals dels recursos d'acolliment.

> "Jo he tingut la gran sort de poder viuré aquest impàs, perquè abans no hi havia SIE, llavors era una mica a l'aventura, tenies un recurs aquí, "fulanito" allà i et buscaves la vida. Llavors avui tenim el SIE, llavors està l'advocada, està el tema de psicòlogues, el tema també d'educadores, i aquí és on es canalitzen gran part de les nostres derivacions" (P26).

No obstant això, quan hi ha més distància entre el SIE de referència i el SAR o SAS, aquesta derivació de les dones és més complicada i el model de realitzar la recuperació fora del recurs d'acolliment es posa en dubte. Les visites al SIE també són molt espaiades, per la saturació del servei, i el SIE exigeix a més seguir el seu propi protocol de visites d'acolliment abans de passar a atenció psicològica amb el que l'accés a la teràpia s'allarga en el temps.

> "[les dones] s'han de desplaçar. Llavors això també és un problema perquè estem a quaranta-cinc minuts i des de Secretaria es considera que és un temps súper accessible. Nosaltres considerem que de vegades en el punt en el qual estan les dones, que ja hi ha molta resistència a abordar certes coses (…) que a més el tema de la llunyania no ho facilita massa" (P43).

En aquesta línia, des del SAS Vallès les dones són derivades al SIE del Maresme tan sols quan les dones necessiten atenció psicològica i jurídica, més enllà de la que poden oferir les pròpies professionals del SAS. Si no, eviten la derivació.

Per tot el que s'ha dit, es considera que l'atenció psicològica a les dones del SAR o del SAS no està garantida completament amb la derivació al SIE.

No obstant això, la coordinació entre el SAR o SAS i el SIE sol ser molt estreta. De vegades, les professionals del SIE es desplacen al SAR o SAS si és necessari. Per exemple, ho fa l'advocada del SIE del Tarragonès.

> "Podem treballar en la mateixa línia, que això és una cosa que m'agrada molt (…) cada cas doncs, vingui va, quedem amb la referent del SIE, quedem amb la psicòloga (…) anirem amb la mateixa línia perquè si tu vas cap a una línia i paral·lelament la teràpia està treballant cap a una altra, la dona és un cas, lògic i normal" (P30).

I, què succeeix si el SAR o SAS no té un SIE de referència? Els SARs i SASs es coordinen amb el SIAD de referència, encara que tenen dificultats per a l'atenció a menors. Aquest és el cas del SAR del Vallès o del SAR Barceloní.

En el municipi on està situat el SAR o SAS, els/les seus/seves professionals es relacionen sense dificultat amb els serveis de la Xarxa pública, amb Serveis Socials, amb Sanitat, amb Educació… establint-se procediments de coordinació entre el SAR o SAS i els ens municipals pertinents.

> "Si es necessita algun tipus de recurs econòmic, cada vegada els ajuntaments estan com estan de pressupost, però sí que de vegades jo que sé … una matrícula d'una guarderia, o una beca menjador, la beca de menjador ens la cobreixen des del consell comarcal" (P29).

> "Nosaltres com SAR no tenim problemes a l'hora dels diferents àmbits amb els quals treballem: sanitari, educació. La veritat és que responen bé i responen de pressa. I treballem molt coordinats (…) tothom, amb el SIE, la qual cosa et deia, amb el ICS no tenim ni un problema, ni un" (P17).

El SAR Tarragonès té una doctora de família i una pediatra de referència, amb qui es coordinen sense problemes, tenint reunions periòdiques presencials.

Però, des d'un SAS apunten una dificultat amb Sanitat que tindria a veure amb els programes informàtics de l'ICS o d'altres proveïdors de serveis de salut. El risc és que notifiquin visites mèdiques de la senyora al seu domicili anterior, fet que podria posar-la en risc.

> "Amb el tema de sanitat aquí sí que hi ha un punt important i és que com utilitzen un programa diferent, per lo que tinc entès, quan les senyores arriben al nostre recurs i derivem ens trobem que quan van al CAP els diuen que no estan. (…)

llavors sembla que és un sistema informàtic diferent al que fan servir en el CAP amb el qual té revisió sanitària que és on enviem la derivació (…) això provoca que sempre hàgim d'estar molt alerta perquè si van a algun especialista, s'ha d'assegurar sobretot que no et posin l'adreça. No pot arribar a casa teva cap carta de l'hospital dient que tens cita tal dia, a tal hora, en tal lloc" (P26).

Un altre SAR es va coordinar amb l'ambulatori i l'hospital de referència, en relació al sistema informàtic amb l'objectiu que no aparegui l'adreça de la senyora ni de la casa.

"Sí que és veritat que amb sanitat hi havia risc de localitzar-les per tot el sistema informàtic que tenen, vam fer ja fa uns anys una reunió (…) i la veritat és que molt bé, perquè ara ja ho fan amb un altre sistema i molt bé" (P29).

Els serveis també es queixen de les llistes d'espera que existeixen per accedir al Centre de salut mental d'adults.

Amb Educació les coordinacions també flueixen generalment bé. En alguns supòsits es flexibilitza el requeriment d'algun tipus de document per formalitzar la matrícula en el curs escolar.

"Amb el IME mirem les escoles dins de les possibilitats, com està aquest nen, aquesta nena, quina escola, si hi ha més apropiades. Tot això és un luxe, ho podem fer" (P17).

"Estem en contacte [amb les mestres de cada nen] (…) això va molt bé. Vull dir que sí, que es fa aquesta coordinació amb cadascun, amb cada mestra de cada nen que tenim aquí" (P21).

"Jo els faig una carta conforme exprés i identifico que la dona i la família han ingressat en el servei d'acolliment en la data que sigui i que sol·licito plaça escolar per a aquell nen, a P3 o P4, o el que sigui. Llavors, la dona va amb aquesta carta i els documents (lliure de família, targeta sanitària, etc.) i va a l'Ajuntament i sol·licita plaça. Llavors el departament d'ensenyament em crida directament a mi i em diu 't'han assignat aquestes places de l'escola'" (P48).

"Les escoles, per exemple, que ja ens coneixen doncs ja saben que les dones doncs pot ser que no portin la targeta sanitària, no porten el llibre de família, doncs no li diran res perquè no porta el llibre de família perquè ja saben que moltes vénen amb el posat" (P48).

Quan una dona arriba a un SAR o SAS, també es notifica al GAV de referència de Mossos i la dona té una entrevista amb ells/es en els dies propers a la seva arribada. Eventualment, si és necessari, es practiquen acompanyaments per Mossos en els trasllats de la dona a Jutjats, per exemple.

SAR i SAS es coordinen amb les OAVDs del territori anterior de la senyora, principalment de cara a les mesures de protecció, a la sortida de presó de l'agressor, i a l'assistència a judici. Valoren molt positivament la seva actuació.

SAR i SAS també es coordinen amb el SEPE per la RAI i amb la Taula d'Emergències socials del Departament d'Habitatge[34].

Els SARs i SASs preparen la sortida de les dones del recurs i es coordinen amb els serveis del municipi de destinació. El moment de la sortida és un moment de molta ansietat per a les dones.

> "Trucar als Serveis Socials, que seran els seus nous referents. Contactem, quedem de vegades, depèn de si és un cas bastant complex, doncs el que fem és tenir una entrevista, li presentem a aquesta senyora els Serveis Socials" (P21).

> "I quan fan la sortida, tant si és des d'aquí, com si és des del pis, amb el nou territori on estarà (…) es busquen els Serveis Socials, atenció a la dona… tot el que puguem lligar, perquè tinguin una bona vinculació allà on vagin a viure" (P22).

> "Quan la dona ha d'anar ja a la seva casa, que és un moment de feblesa impressionant, i de por al futur, clar, perquè és quan tot aquell engranatge que tenia… ja no ho tinc ara, haig de tirar sola. Jo crec que sí que es fa bé" (P21).

Els SARs ni SASs no han de fer seguiment una vegada que la dona s'ha instal·lat al seu nou domicili. No obstant això, algunes ho fan.

> "Ni en aquest cas en concret ni amb les altres senyores. Nosaltres quan les senyores surten del recurs, quan acaben la estada o decideixen aturar l'estada pel que sigui, nosaltres derivem allà on ens posen el contacte, d'allà on volen anar i truquem als Serveis Socials del lloc i tanquem. Nosaltres ja no intervenim" (P26).

> "No fem un seguiment establert. Jo sí que durant un temps com a treballadora social, tant aquí com si les dones del pis, com les d'aquí, sí que continuo durant un temps, fent un seguiment amb la dona i amb serveis, perquè hi ha moltes coses

[34] Veure capítol V.

que encara queden penjades… o perquè fins que la senyora no està ben arrelada al seu nou territori ens pot necessitar. Sempre queda oberta la possibilitat que ens truquin per qualsevol cosa" (P22).

"Durant els primers mesos sí que fem seguiment de com està anant tot, com s'estan integrant en el municipi, com estan les criatures. Llavors, em poden trucar a mi i jo els cito durant els primers mesos (…) però la idea és que sigui Serveis Socials qui agafi el cas i faci seguiment" (P48).

Finalment, algunes persones treballadores de SAR i SAS han considerat que seria necessari treballar en la creació de criteris unificats per a tots els serveis de Catalunya, ja que, consideren, cada servei s'organitza i es coordina com sap i pot. Pensen que el document marc existent per als recursos d'acolliment no és suficient, per ser molt general, recollint bàsicament els objectius, les funcions i les persones professionals que han de treballar. Troben a faltar un paper més actiu per part de la Generalitat de Catalunya.

"Aquí ens falta una mica d'ordre, i una mica d'estructura. I ens falta, clar que sí que ens falta. Això és una de les diferències que jo penso que per treballar també bé, hauríem de tenir uns criteris, una forma de funcionar, unes coordinacions establertes, que haurien de ser iguals en tots els serveis d'acolliment i en tot el territori català, i jo això, que jo sàpiga no. Funcionem molt sobre la marxa. Cada servei estableix les coordinacions, dins del seu territori…" (P22).

"No tenim directrius suficientment clares a nivell de conjunt de recursos. De vegades les cases, cadascun fa per aquí i per allà. Llavors, igual estaria ben tenir directrius més clares totes les cases o tots els pisos o tots els no sé què, i més suport real. De vegades tens la sensació que de paraula sí, però que després a l'hora de la veritat no tens tant. Que de vegades només et criden per renyir-te. Algunes vegades, depèn de qui, hi ha gent que no, que pots cridar-la i està, però de vegades, no" (P43).

"Falta aquesta voluntat política, aquesta coordinació entre els serveis que ens deriven els casos, suposo que llavors seria entre administracions, departaments, com li vulguem dir (…) aquest servei necessita, aquests serveis, els pisos, necessiten més criteris unificats" (P22).

En aquest sentit, s'ha sol·licitat més coordinació i sessions de treball amb tots els SARs de Catalunya, encara que es reconeix que s'estan reprenent aquestes pràctiques.

> “A veure, ens coneixem tots, això sí, jo crec que tenim bona relació i que quan ens necessitem per a alguna cosa, allà estem. A nivell de reunions, penso que fa uns anys cap aquí ens faltaria més, des de tots els recursos i repassar i revisar i treballar conjuntament. Penso que ara estem reprenent una altra vegada” (P17).

> “Per a mi està tot massa parcelaritzat, per què no ens reunim més les cases? Per què no ens reunim més els pisos?, per què no ens reunim més les cases amb els pisos?” (P43).

3.3.7. La descoordinació dels SAAU

De tots els recursos de la Xarxa d'atenció i recuperació integral, els serveis d'atenció i acolliment d'urgències són els més desorganitzats i més deficitaris. Els serveis d'acolliment d'urgències[35] són competència municipal, a excepció del SAAU del Baix Llobregat que està gestionat per la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya.

Més enllà de la Llei 5/2008 no existeix cap regulació general dels SAAU, ni cap protocol que estableixi els criteris mínims que han de posseir ni les funcions que han de desenvolupar. Així, cada municipi o consell comarcal decideix resoldre les necessitats d'atenció i allotjament d'urgència per VM de la forma que convingui, la qual cosa comporta que sigui molt difícil porta un registre d'aquestes entitats per part de l'Administració catalana.

> “Si no sabem quantes cases d'urgència hi ha, ni quantes cases de la Xarxa pública...” (P33).

Als recursos d'atenció i acolliment d'urgències deriven els Serveis Socials dels municipis o consells comarcals principalment. Algun SIE també ha derivat a algun recurs d'acolliment d'urgències, com el SIE d'Igualada, però sempre en comunió amb els Serveis Socials del municipi o consell comarcal on viu la senyora ja que les despeses de l'allotjament són a càrrec d'aquests.

> “Bé, el del SIE és una mica així, perquè ells no tenen recursos, més que els recursos personals que tenen. Llavors, elles detecten un cas d'urgència un dia a la tarda que ja estan els Serveis Socials tancats, volen fer la derivació, i els diem: doncs sí tenim plaça, però us heu de fer càrrec del pagament del servei. I ells no tenen recursos, i

[35] Per l’anàlisi dels protocols i recursos d’urgències, veure capítol 5.

> s'han de posar en contacte amb els Serveis Socials corresponent del territori per veure si es fa càrrec d'això" (P33).

Eventualment també pot derivar la Secretaria de Família, perquè rep alguna demanda d'allotjament de Serveis Socials d'algun municipi que no disposa de SAAU o disposant-hi està ocupat. En aquest cas, la Secretaria de Família ha explicat en nombroses ocasions amb el recurs d'acolliment d'urgències privat Ca la Mercè, malgrat no haver-se realitzat coordinacions estables mai, ni rebre recursos públics.

Els serveis d'acolliment d'urgència bàsicament es coordinen amb Serveis Socials (P33). L'experiència seria molt diversa:

> "Hi ha municipis per exemple… topem amb professionals que tenen poca experiència perquè han tingut pocs casos i no saben què han de fer i moltes vegades els hem suggerit, ara feix això o allò. O altres serveis que… per exemple nosaltres treballem molt amb el CAID de L'Hospitalet [de Llobregat] i ells són un programa especialitzat en això" (P33).

> "Serveis Socials, com que està la dona des que la deriven aquí, ja ens envien la fulla de derivació amb les dades, no? Completes, i llavors, anem tenint una mica de contacte telefònic… o algunes reunions, vénen a reunir-se amb la dona aquí. Parlen primer amb nosaltres, després amb ella… vull dir amb Serveis Socials hi ha una coordinació molt fluïda" (P41).

També es coordinen amb els GAVs de Mossos de Esquadra. En aquest cas, la valoració és molt negativa, com ja vam dir anteriorment.

Quan una dona està esperant per anar a casa d'acolliment, els serveis municipals no la derivarien al SIE a on està residint temporalment. L'objectiu és que es vinculi per fer tractament on s'instal·li a viure.

> "Si està en el pis i ha d'anar a casa d'acolliment, no la derivem al SIE, per exemple, perquè no pot començar a fer un treball personal, si després d'un mes i mitjà ja es va" (P19).

Tot i això, al no haver-hi directrius clares, depèn del recurs. El SAAU de Terres de l'Ebre, coordinat per Serveis Socials, deriva a dones i nens i nenes al SIE per a l'atenció psicològica i jurídica de les dones. En canvi, el recurs d'acolliment d'urgències de la ciutat de Lleida, molt recent, no deriva a dones al SIE, malgrat haver-ho sol·licitat.

> "Ens agradaria poder treballar molt més en xarxa (…) Llavors, una intervenció especialitzada en l'àmbit psicològic, seria necessària poder la derivar al SIE, no? Ja que existeix aquest servei i tenen un equip especialitzat" (P41).

I es sentirien exclosos de la Xarxa:

> "Nosaltres també, ens hem sentit una mica exclosos de la Xarxa, com si nosaltres no tinguéssim molt vot. Clar, fins fa poc, es derivaven a les dones a l'hotel" (P41).

La sortida de les dones de l'acolliment d'urgències s'allarga perquè és difícil trobar plaça disponible en els recursos d'acolliment de llarga estada gestionats per la Secretaria de Família.

D'altra banda, s'allarguen especialment en algunes èpoques de l'any:

> "És com si els ingressos que tinguéssim a l'estiu, costa molt… clar, la gent està de vacances, costa molt derivar… l'estada de la dona s'allarga molt més… no? Una mica, costa més trobar sortida els mesos d'estiu" (P41).

3.3.8. STPT - El servei que està fora de la Xarxa

Els STPTs gestionats per la Secretària de Família no es coordinen amb la resta de serveis de la Xarxa, malgrat que el Decret 357/2011, de 21 de juny, dels serveis tècnics de punt de trobada, que regularia tots aquests STPTs tant els que depenen de la Generalitat com els municipals, no prohibeix aquesta coordinació. La prohibició de coordinació amb la resta de la Xarxa a la que pertanyen prové expressament de la Secretaria de Família, que considera que per les funcions que els STPTs tenen assignades en cas de coordinar-se perdrien "neutralitat".

> "El punt de trobada treballa de manera autònoma, i el punt de trobada doncs si hi ha algunes dones que sí que utilitzen el servei, però n'hi ha moltíssimes que no. I a més aquest servei va vinculat a temes judicials" (P16).

> "Això ve de la Generalitat, perquè consideren que nosaltres, que hem de ser neutrals" (P62).

> "No, jo no puc cridar al SIE i dir 'escolta, arribarà aquesta dona amb aquestes característiques…'. Per què? Perquè d'alguna manera també si fem això, tot i que a nivell ètic costi fer-ho, trenquem el punt d'objectivitat del punt de trobada, diguéssim, no? Són un dels pilars d'intervenció" (P23).

L'única coordinació permesa és aquella amb l'òrgan derivant, sigui un Jutjat de família o de violència sobre la dona, o un EAIA, en els casos de derivació administrativa. Al Jutjat se li requereix la sentència o l'acte on s'estableixen les visites o intercanvis paternofilials en el STPT. A l'EAIA se'ls exigeix un informe.

També poden coordinar-se amb el EATAF, l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de la Família de Jutjats, si aquest està realitzant una pericial sobre aquesta família.

Si puntualment el STPT creu que ha de coordinar-se amb algun altre servei, pot demanar autorització al Jutjat que va oficiar perquè el règim de comunicació paternofilial es fes allà.

> "Normalment ens deixen [els jutjats], la qual cosa passa és que els jutges estan una mica de 'això', 'per què m'heu de demanar permís per a això?" (P62).

La derivació inicial sempre és filtrada per la Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar, qui valora si la documentació aportada pel Jutjat o el EAIA és correcta i deriva al STPT del territori. La Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar no s'encarregaria d'esbrinar la vigència o no de les mesures de protecció de la senyora que ha de portar els seus fills i filles al STPT. En aquest sentit, no existeix coordinació entre aquesta Unitat i les OAVDs, els qui podrien informar d'aquest extrem.

Per tant, quan el cas arriba a un STPT del territori, arriba sense informació de les mesures de protecció, amb una excepció. L'excepció consisteix que el document judicial que dóna motiu a la derivació sigui una Ordre de Protecció del Jutjat de Violència sobre la dona, on s'estableix que el contacte paternofilial sigui a través del STPT i on apareixen també les prohibicions penals de comunicació, d'acostament i d'anar a lloc per a l'agressor.

La totalitat dels i les professionals de STPT entrevistats/es creuen que seria positiu coordinar-se amb la resta de serveis de la Xarxa.

> "Llavors, si estem en el circuit, el més lògic és que ens poguéssim coordinar. Que poguéssim establir un contacte amb altres serveis i no ho podem fer" (P23).
>
> *"I tu consideres que seria bo que el punt de trobada també assistís a les reunions?*
>
> Totalment. Bé, jo i tot l'equip, eh? Tothom (…) això la coordinadora, fa temps que volíem començar a moure, a donar més visibilitat a aquest servei, perquè també aquest servei, també es dóna molta informació que podem donar a altres derivacions" (P55).

> “I això [*el no poder-se coordinar*] és una gran queixa i estem lluitant des d'aquí (…), perquè ha canviat l'equip i ho volem” (P55).

> “Vénen les dones i no sabem si tenen ordre de protecció vigent, si s'ha arxivat o no… Nosaltres a l'hora de la intervenció com a punt de trobada, ho fem igual hi hagi la protecció o no. Però penso que són coses importants de saber” (P23).

> *I com valores aquesta no coordinació del STPT?*

> És un problema. Perquè hi ha molt poca informació, de vegades, és la que et dóna la família i no tens res més. I de vegades tens la sensació que hi ha més coses allà, coses que estan denunciades, o que no s'han denunciat per por. I que quan sorgeix la utilització del nen, o… De vegades quan demanem més informació, doncs ens quedem així… Amb aquesta informació no podem fer molt. Seguir coordinant-nos amb l'equip de família, o de vegades sense permís que jutjat ens permeti paralitzar les visites a un pare maltractador, o abusador d'aquest nen. O de vegades ho plantegem al jutjat, i el jutjat ens diu: «No paralitzem visites, perquè entenem el dret…»” (P66).

De fet, els STPTs no es consideren un recurs dins de la Xarxa, ni treballant en temes de VM ni amb la perspectiva de gènere. L'afirmació continguda en la frase següent, jurídicament falsa, il·lustraria aquesta idea:

> “Normalment vénen [*les mares*], perquè vénen sota molta pressió i sota l'amenaça que si no lliuren als nens pot haver-hi un canvi de custòdia. Llavors, l'amenaça crea por, i la por paralitza i els impedeix prendre decisions. Llavors, sempre vénen” (P23).

Solament excepcionalment, els STPT deriven a algun servei de la Xarxa pública.

> “Sí que ho fem, per exemple, als nens, sobretot als nens, sí que els diem que els portin al CSMIJ, mira a veure si pot treure això perquè nosaltres no podem fer-ho” (P40).

Altres STPTs gestionats per municipis (són 4 en tota Catalunya), com és el cas de Terrassa, sí que es coordinen amb els serveis de la Xarxa.

> “Ens coordinem amb tots els serveis legals, entenem jutjats, fiscalia i advocats, bàsicament són aquestes tres potes, després a nivell de salut, ens coordinem també amb tot el sistema de salut amb psicòlegs, amb pediatres, amb tot aquell

> professional que sigui susceptible de fer millor el treball (…) en aquells casos que nosaltres valorem doncs que hi ha un seguiment psicològic del nen darrere a nivell de Xarxa o també d'adults, potser la mare també està rebent ajuda, o el pare està rebent ajuda, nosaltres quan fem les primeres entrevistes recullo tota la informació de professionals intervinents i això ho tenim en compte per coordinar-nos (…) amb el EAIA, amb la DGAIA, amb els serveis de polítiques de gènere, amb els SIAD , amb tothom, amb el SATAF també" (P93).

Des d'aquest STPTs es considera necessària aquesta coordinació:

> "Nosaltres sempre ho hem fet, sempre que podem, clar que el temps que tens també és molt reduït, però si saps que hi ha una altra professional que està intervenint i és de la Xarxa pública, sobretot el que filtrem molt és que sigui públic, que nosaltres també som un servei públic, llavors si és públic i podem coordinar-nos, ens coordinem pel bé de la intervenció" (P93).

D'altra banda, els STPTs estarien sol·licitant tenir un protocol davant les situacions de risc de les dones:

> "Que existís un protocol davant les situacions de risc, però no de cara als professionals perquè aquell ho tenim, sinó de cara a les dones. Quan és el moment determinat que puc cridar a Mossos de Esquadra?" (P23).

3.3.9. Oficines d'informació de l'Institut Català de les Dones

Les Oficines d'Informació de l'Institut Català de les Dones, situades a les capitals de província i a Tortosa, se sumen a l'oferta de serveis d'oferir informació i assessorament a les dones víctimes de VM. Les Oficines no fan tractament de la VM, així que per a aquests temes, solen derivar a altres recursos de la Xarxa.

> "Nosaltres som un servei d'informació i orientació. No fem tractament" (P16).

De fet en tres capitals de província, Barcelona, Tarragona i Lleida, es trobarien també serveis especialitzats d'atenció a VM (SARA a Barcelona, SIE a Tarragona, SIE a Lleida) i en altres dos municipis, Girona i Tortosa, el SIE estaria molt a prop (SIE de Terres de l'Ebre i SIE del Gironès). A més, en tots els municipis on es situen aquestes cinc oficines existeixen SIADs municipals i en molts casos comarcals que ofereixen els mateixos serveis.

Es produiria, per tant, una duplicitat d'oferta no especialitzada en cap àmbit que provoca que els serveis entrin en competència entre ells.

> "Ve molta gent derivada, o et crida l'assistent social del cap del CAP de referència, però ja et ve amb una demanden concreta, 'dóna'm hora per a l'advocada' (…) també ens deriven gent del AEPAP i de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra" (P14).

En general, les oficines deriven a les dones als serveis de la Xarxa. O, en el millor dels casos, supleixen serveis que temporalment uns altres no poden oferir.

> "També ens vénen dones aquí o ens criden, que són d'una comarca, i perquè no s'hagin de desplaçar, ja les intentes derivar, i els dius el nom de la persona, pregunteu per tal, que és la tècnica del SIAD, que us atendrà. No hi ha cap problema" (P14).

> "Fins i tot a l'inrevés, de vegades també algun consell comarcal ha passat que per tema de pressupost no podien tenir un psicòleg, doncs momentàniament mentre se signava el contracte ho han derivat aquí" (P15).

Requereix especial esment, l'oficina de Barcelona, en la qual en el moment de realitzar el treball de camp d'aquesta recerca tan sols treballava una persona de categoria professional administrativa, que no coneixia la Xarxa en profunditat i que no podia abastar el treball que genera l'Oficina.

3.3.10. CIRD. Els recursos dels municipis petits de Barcelona

Alguns CIRDs, Centres d'Informació i Recursos per a les Dones, de municipis de menys de 20.000 habitants de la província de Barcelona no es van convertir en SIADs al 2008. Alguns d'aquests CIRDs també ofereixen atenció i recuperació de VM. De fet, a Barcelona, la majoria de dones que atenen els CIRDs és per violència masclista.

Aquests centres van rebre fins a 2012 finançament per part de la Diputació de Barcelona. Actualment, també reben finançament de l'ICD.

> "Els que són menys de 20.000 habitants en molts casos el que tenen són serveis propis al propi ajuntament que són els que al cap i a la fi estan atenent i estan actuant com SAID pràcticament, perquè fan tota la detecció, fan tota l'atenció, fan

la intervenció, fan el seguiment… I en molts casos ni ho deriven a un SIAD i ho porten des del seu propi servei municipal" (P7).

Un exemple de CIRD que intervé en VM és el de La Llagosta, al Vallès Oriental. El propi servei atén a dones víctimes de VM amb un equip format per una tècnica de plantilla de l'ajuntament, i una psicòloga i una jurista autònomes. Des de La Llagosta no es deriva a les dones al SIAD del Consell comarcal a Granollers.

Els CIRDs estan fora de la Xarxa d'atenció i recuperació integral contra la VM. Això pot generar alguna disfunció ja que per als serveis de la Xarxa el CIRD no faria atenció a dones. Per exemple, l'Oficina de l'ICD va derivar a una dona del municipi de La Llagosta al SIAD de Granollers, del consell comarcal del Vallès Oriental, i la dona va trigar tres setmanes en finalment poder sol·licitar visita amb el seu servei de proximitat, el CIRD de La Llagosta[36].

Hi ha qui proposa una reordenació dels recursos que no suposi la creació de nous.

> "No es tracta de crear més recursos i més serveis, si no de dotar-los de les mateixes competències que al cap i a la fi tenen ja de facto, s'estan duent a terme, i al no tenir aquest reconeixement no funcionen i no operen com els altres serveis de la Xarxa (…) Per què no reconvertim tots els CIRD en SIAD? (…) Per què no tenen les mateixes competències?" (P7).

3.3.11. Serveis de salut i educació

Com a regla general, els serveis de salut participen escassament als espais de coordinació dels circuits. Són convidats per part de qui lidera el seguiment del protocol, habitualment, però únicament s'involucra algun/a professional compromès/a.

> "Salut és un dels col·lectius que costa, perquè no tenen… a veure, clar, hi ha molts professionals i hi ha sensibilitats molt diverses, no? I és un col·lectiu que costa molt que coneguin exactament tots els recursos i tots…" (P1).

> "Som conscients que poden fallen en un moment donat, perquè és voluntat d'aquests professionals. I si un professional d'aquests està de vacances, per exemple, pot fallar això. Perquè no és una cosa que s'hagi treballat a nivell interdepartamental. No hi ha treball interdepartamental, no hi ha" (P21).

[36] Experiència d'una de les autores d'aquest informe com a jurista del CIRD de La Llagosta.

Les persones entrevistades coincideixen amb què els serveis de salut deriven pocs casos per VM als serveis de referència, inclosos els Serveis Socials. Així i tot, l'impacte dels serveis sanitaris és tal, que el 57.7% dels i les professionals enquestats per a aquesta recerca marquen l'àmbit sanitari com una font de les dones derivades als seus serveis.

De fet, és un sector amb escassa sensibilitat de gènere, excepte algunes excepcions, existint en alguns casos més extrems postures misògines que dificulten treballar en xarxa amb els serveis d'abordatge a la VM.

> "Salut com no sigui un cas físic que ja directament ho enviïn, àrea bàsica, no passen informació, que dius sent… costa molt. A salut li costa molt treballar en xarxa" (P94).

> "El CSMIJ no creu. El director del CSMIJ no creu en la violència de gènere, diu que no existeix. Clar llavors això dificulta la coordinació" (P42).

Així mateix, alguns serveis afirmen la dificultat de coordinació amb el CSMA, Centre de Salut Mental d'Adults, ja que és un recurs col·lapsat i que no inclou la perspectiva de la violència de gènere en la seva intervenció terapèutica.

> "És molt difícil derivar a salut mental, però treballem amb l'assistent social" (P42).

L'àmbit sanitari és on més arrelada està la mitologia al voltant de la protecció de dades[37] que constituiria un límit a la intervenció coordinada en VM.

> "També ens passa amb salut mental, el tema de la confidencialitat de les dades… ja no poden parlar amb ningú si no dóna permís la persona. Si la dona no ha donat permís perquè parli amb tu…" (P94).

> "Tema clau que no acaben d'entendre bé com fer-ho (…) i el tema de la protecció de dades (…) jo crec que tenen com a informació distorsionada, tenen com a por, com a falses creences del que poden i no poden fer, saps? Llavors moltes vegades la coordinació es para perquè el metge o la metgessa no passa la informació perquè no té el consentiment de la dona. Llavors no ho explica dins de la comissió o no es posa en contacte amb els serveis perquè la dona no li ha donat el consentiment" (P7).

No obstant això, existeixen bones pràctiques de coordinació en l'àmbit sanitari en l'abordatge de VM. En podem citar tres. En primer lloc, Dipsalut, l'organisme de salut

[37] Veure epígraf 3.4.

pública de la Diputació de Girona, que lidera un sistema d'emergències de tot tipus, on s'inclou la primera atenció i coordinació en situacions de violència masclista greu. Per exemple, en cas d'assassinats de dones.

> "Tenen un sistema molt bé muntat, les persones que lideren cadascun dels equips, el SEM, els Mossos, el... creu roja… tenen els whatsapp entre ells no? I normalment en funció del lloc que és i del tipus d'incidència que és (…) decideixen quins dels operadors liderarà aquella actuació. Llavors aquell servei és el que, a partir d'aquell moment, lidera i acaba coordinant la resta" (P10).

De seguida, s'informa a la comissió tècnica de seguiment del protocol de quin ha estat l'incident, així que es poden posar a treballar.

> "Tothom des del primer moment està al cas de tot, i el que fem, també, és a nivell institucional sempre hi ha una declaració de, de rebuig, cap a l'acte de violència que acaba de succeir" (P10).

En cas d'agressions sexuals, la participació del Dipsalut a la demarcació de Girona és molt positiva, ja que un servei de psicologia es desplaça al domicili de la víctima per fer aquesta contenció inicial que es considera facilitadora de la teràpia posterior.

> "És que és important les primeres hores perquè d'alguna manera el que fas és que no hi hagi un tancament i que després puguin entrar altres professionals que treballaran ja més a llarg termini, de poder treballar amb aquesta víctima" (P31).

En segon lloc, considerem que és una bona pràctica la coordinació conjunta del Circuit de Barcelona ciutat Barcelona contra la violència masclista entre el Consorci sanitari de la ciutat i l'Adreça de Programes de Dones de l'Ajuntament de Barcelona.

Finalment, el CSMA de Cornellà de Llobregat, que des de fa molts anys ha inclòs la perspectiva de gènere gràcies a una psicòloga experta en la teràpia a dones víctimes de VM.

Totes les persones entrevistades coincideixen a afirmar que el gran repte dels circuits territorials és la participació real dels centres educatius. Necessàriament aquests centres són els que poden detectar moltes manifestacions de VM. No obstant això, rarament deriven als serveis de la Xarxa.

> "Ensenyament, jo crec que és el gran… el que… el més oblidat i el que té tot el gruix de la població de risc. I mira que intervenim, i des de l'ICD també es fan

xerrades (…) però… detecció, detecció allí no hi ha, i existeix, llavors tenim un problema" (P46).

Segons el circuit i depenent de l'impuls del SIAD o de departaments d'igualtat municipals, existeixen coordinacions amb Educació per desenvolupar algunes accions de prevenció i sensibilització en escoles i instituts[38].

3.3.12. Jutjats de violència sobre la dona i Fiscalia

La participació de Poder Judicial i de Fiscalia en els circuits de coordinació contra la VM continua sent una assignatura pendent en tot el territori català. El poder judicial funciona com un sistema amb regles pròpies on, amb prou feines, penetren la perspectiva de gènere, les teories de reparació de la víctima, la metodologia del treball en xarxa… Existeix un abisme ideològic que separa el poder judicial dels serveis d'atenció a dones i no permet amb prou feines comunicació.

> "Amb una jutgessa cada vegada que hem demanat reunir-nos, es reuneix amb nosaltres. I ens hem reunit també amb fiscalia, i amb el Col·legi d'advocats. El que passa és que no creuen en el que nosaltres estem dient. No és que hagin resistències de coordinació" (P42).

> "Els jutjats reben situacions de violència, denúncies, de dones que tal, que en principi haurien d'informar a tots els serveis. Han de donar la informació, està en condicions de presentar la denúncia o no, i la persona que els atén hauria de poder donar-li un catàleg d'on es pot dirigir, però això no passa" (P94).

Per a les dones, el pas pel sistema judicial per casos de violència suposa una doble victimització de molta intensitat[39] que desfaria el treball realitzat des dels serveis d'atenció i recuperació.

> "Podem treballar molt des d'aquest àmbit social, psicosocial i tenim professionals formadíssims i que treballen bé i tal, i posar molts recursos econòmics, que al final la dona passa pel procediment judicial i aquest jutge o jutgessa no té sensibilitat i simplement està complint amb uns requisits que són a, b, c i d per donar-li l'ordre de protecció i si està fora perquè no té les suficients proves (…) tot el treball que

[38] Veure Capítol IV d'aquest informe.
[39] Bodelón, Encarna (2012), *Violencia de género y las respuestas de los sistemas penales. Buenos aires: Didot.*

hem fet, el finançament dels recursos i tot queda en gens de llacuna manera. La protecció judicial ha d'estar a l'una amb la protecció social" (P7).

Alguns serveis, com les OAVs o els GAVs, per proximitat i per funcions, es coordinen més amb Jutjats, jutges i magistrats, i Fiscalia. La institució del poder judicial és totalment hostil a la perspectiva de gènere, però segons el o la professional concreta pot fluir millor la relació. Tot i això, els cossos de jutges/esses i fiscals són molt canviants i això perjudicaria aquestes escasses relacions de coordinació.

"Jo que estic aquí a Girona, tenim un jutjat que és qui jutja en temes de violència de gènere i ha anat millorant la sensibilitat, ens té més en compte, ens avisa més. De vegades no tenim intenció d'acompanyar a cap víctima, i el jutge quan veu de què anirà el judici i tal decideix que vingui algú de l'oficina i fem acompanyament" (P91).

"Hem anat notant que… ens han anat agafant confiança, i que veuen que nosaltres no influïm en la víctima en el que té o no que dir, sinó que pugui declarar en condicions, que pugui articular paraules, que el plor no la mengi o que no es maregi (…) però cada jutjat és una història, et trobaràs amb un que t'avisa molt, una altra que col·labora menys i una altra que no tant" (P 91).

"Tot i , [a la mobilitat] tenim bona relació, tenim bona relació, i ens deriven, podem comentar, estan oberts, no sempre ens fan cas, però això pansa doncs… passa sempre" (P3).

En general, aconseguir la seva implicació en els circuits d'abordatge de la VM requereix molta dedicació i insistència per part d'alguns serveis i d'algunes persones professionals. En alguns casos, i sempre segons el/la professional concret/a, a força de treballar amb els Jutjats es fan més receptius.

Els municipis, consells comarcals o demarcacions que fan esforços a incorporar als Jutjats i a Fiscalia a les comissions de seguiment dels protocols i dels circuits, poden millorar aquesta relació. Terrassa i El Prat de Llobregat són dos bons exemples.

"I aquí la jutgessa doncs ha anat veient que a ella li era útil i també ha fet aportacions molt interessants (…) convidem a jutges, a fiscals, a forenses… i aquest any (…) la jutgessa que tenim de violència l'hem convocat tres vegades i les tres ha assistit (…) estem molt contentes, i a més participa la fiscal sempre, els forenses més de tant en tant. A més, amb aquesta jutgessa jo tinc un contacte que ho facilita, trucades per telèfon, alguns correus… és una persona que realment està

sensibilitzada i hi ha una implicació en el seu treball, fins i tot alguna vegada m'ha cridat per algun cas d'alguna persona que no venia aquí, i parlar una mica de si la coneixem… crec que estem establint en aquests moments amb jutjats una molt bona línia de treball, estic molt contenta" (P92).

"Estan convidats la jutgessa i el fiscal, però no, sempre deleguen, que no poden venir per motius d'agenda, han vingut puntualment a alguna sessió. La secretaria judicial, per exemple, a alguna sessió sí que va venir. Nosaltres hem anat al jutjat a fer actuacions, a explicar què és el que fem" (P57).

"És cert que tenim una coordinació, una relació, però evidentment molt menor del que ens agradaria" (P68).

3.3.13. Serveis Socials[40]

Serveis Socials també es coordinen amb els serveis de la Xarxa, com es tractarà en l'epígraf 5 d'aquest capítol, tenint un paper molt important en els circuits.

3.4. Metodologia de les derivacions: el telèfon

Un dels estàndards de qualitat que estableix el Protocol marc és l'acompanyament en les derivacions a altres serveis, que haurà de produir-se en tots els casos, i un seguiment acurat dels mateixos. No obstant això, això no es produeix així habitualment.

En general les derivacions a altres serveis es fan sense fitxa de derivació. De les i els professionals enquestats, el 29,60% afirma mai derivar amb informe de derivació. Aquest informe es faria de vegades, en un 25.20% de les respostes. Les i els professionals de la Xarxa solen anar saturats/des en l'atenció i els costa molt asseure's a escriure una fitxa de derivació.

"La gent acostuma a fer una trucada telefònica. Els costa molt emplenar una fitxa que és súper senzilla" (P42).

"Derivar és molt fàcil, la qual cosa després el servei receptor podrà fer és una altra cosa. I aquí és on jo callo, perquè tindrem serveis que sabrem que podran intervenir més o menys ràpidament, amb una eficiència i eficàcia, i uns altres que

[40] Veure epígraf 5 dins d'aquest mateix capítol.

no estaran tan ben dotats. És més fàcil per als recursos que hi ha a les comarques del Gironès, que de Puigcerdà" (P 91).

Els serveis farien acompanyament en la derivació i el seguiment, principalment telefònic, en alguns casos (50.1% i 34% respectivament de les respostes al qüestionari).

D'altra banda, s'ha posat de manifest que molts serveis, principalment els sanitaris, no derivarien a les dones fins que no tenen molt clara la situació, allargant el moment d'entrada en el circuit i d'intervenció per part dels serveis.

> "Problemes de traspàs d'informació, que fins que no tens clar un cas no ho comuniques" (P7).

El telèfon 900, d'atenció durant les 24h dels 365 dies de l'any, realitza una primera orientació i després deriva als serveis del territori on es troba la dona. Aquesta derivació no es fa amb fitxa ni es realitza cap seguiment dels casos. Excepcionalment, les persones professionals criden als serveis de la Xarxa.

> "No ens coordinem. Solament si es presenta alguna problemàtica truquen al GAV o al recurs" (P8).

La justificació és que, en ser el contacte exclusivament telefònic, tenen poques dades i reben poca informació de la senyora.

> "ens donen poca informació o sigui, el nom, l'adreça, la situació que estan patint (…) però en ser telefònic, hi ha poca informació que jo li pugui aportar al servei, saps?" (P8).

Els SIADs habitualment no utilitzen ni fitxes ni informes en les derivacions. El seguiment seria únicament puntual, i dels casos més greus.

Els GAVs no utilitzen fitxes de derivació tampoc. El mitjà de derivació principal és el telèfon, com les OAVDs. Aquestes últimes, utilitzen fitxa de derivació quan el servei destinatari l'hi requereix, per exemple Creu Roja, o La Caixa. Seguiment d'aquestes derivacions no es faria, excepte en casos excepcionals, ja que l'OAVD no és un servei de tractament.

> "Si estan funcionant bé les coses no [hi ha seguiment del cas]. Entenem que haig de fer la mínima intervenció amb el màxim esforç" (P91).

> "En alguns casos sí, en alguns casos que ens ho demanen i tal, es fa un model de fitxa de derivació amb les dades rellevants que es deuen tenir en compte per donar

el servei. En uns altres en comptes de la fitxa de derivació hi ha una coordinació telefònica i un seguiment" (P9).

Els serveis sanitaris, en les seves escasses derivacions de dones a serveis de la Xarxa, no informen al servei que rep la derivació i no comparteix informació de cap tipus. Un excés de zel en la protecció de dades i en la protecció del dret a la intimitat de les pacients i usuàries seria un fre per a la informació compartida tan necessària per a una bona coordinació i derivació.

> "De part de salut mental el que fan és no enviar-nos [la fitxa de derivació] per protecció de dades, si no que en tot cas la hi donen a la dona i la dona ens la porta en amb una petició concreta" (P2).

> "Ens hem trobat casos, per exemple, que els metges han de fer l'informe, i el que fan és enviar dient que hi ha percepcions, creences que la dona pot ser víctima de violència, però no expliquen res més, perquè diuen que no tenen l'obligació d'explicar res més" (P7).

Les excepcions a la regla general de no realitzar fitxa o informe de derivació són els SIEs i la derivació a recursos d'acolliment.

Els SIE disposen d'una fitxa de derivació que posen a la disposició dels serveis que els deriven. El SIE de la Catalunya central disposa de tres models de fitxa: urgent (la resposta ha de ser en el mateix dia o l'endemà), preferent (dins dels tres propers dies), i ordinari (dins dels següents set dies). Malgrat això, les fitxes de derivacions que reben són poques. A nivell d'exemple, el SIE del Segrià rep tan sol un 21% de derivacions amb fitxa de derivació[41].

Per aquest motiu, els SIEs també accepten derivacions més informals.

> "Les derivacions amb el SIE es fan amb una fitxa de derivació, i hi ha resposta" (P.91).

> "Llavors pot ser una derivació telefònica, pot ser una derivació formal per mitjà d'un imprès que nosaltres tenim, que ens fa una petita història del que ella ha pogut observar (…) fins i tot pot ser presencial, mira fem una reunió, hi ha un cas complicat, com ho podríem abordar" (P2).

[41] Font: Secretaria de Família.

> “A Mossos no els demanem fulla de derivació perquè, clar, té un paper d'un recurs policial… si haguessin de fer fitxa de derivació de les set-centes… però Serveis Socials sí (…) SIAD sempre fan derivació [amb fitxa] també” (P13).

> “Nosaltres els demanem a tothom un informe de derivació. És veritat que depèn de quins llocs i depèn del volum de treball que tenen doncs de vegades no t'ho poden fer. Però si no, almenys, els demanem que si no ens ho poden fer per escrit, que ens facin una trucada, una trucada de cinc minuts” (P25).

Els SARs i SASs utilitzen fitxes de derivació amb el SIE. De vegades simplifiquen la derivació, principalment quan únicament es realitza en relació a l’assessorament jurídic.

> “El protocol és que a nivell jurídic, la demanda la faig sense emplenar la fitxa” (P48).

El SIE del Maresme utilitza fitxa de derivació amb Serveis Socials del Maresme, per exemple. També al revés.

> “És una coordinació que pot ser, primer pel document que fem de derivació, després d'enviar la fitxa de derivació, a mi m'informen ‘tal persona té hora tal dia’, m'envien un correu amb la data de la cita. I després fem les reunions de coordinació presencials, que anem al SIE o ben ells també s'ofereixen per venir… que són reunions periòdiques de seguiment de casos, i clar jo sóc la persona referent. La coordinació pot ser també telefònica per a una cosa puntual, amb informes… i després en reunions per valorar ja tota la intervenció i coordinar actuacions conjuntes” (P94).

Com ja hem afirmat, la sol·licitud d'acolliment temporal en SAR o SAS a la Secretaria de Família sempre porta aparellada un informe, generalment de Serveis Socials. Eventualment, i cada vegada més, s'acompanya amb un altre informe del SIAD o del SIE que també atén a la dona.

3.5. Les dificultats de compartir informació

La informació i les dades compartides continua sent un escull per al bon funcionament del treball en xarxa i la coordinació. Així mateix, dificulta la comparació entre territoris perquè no es disposa de dades que puguin comunicar-se entre si per avaluar serveis, programes o intervencions.

La Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista, reconeix en el seu art.78, que la cessió de dades entre les Administracions públiques és legal encara sense el consentiment de la dona víctima de VM si és per a una "gestió adequada" dels serveis de la Xarxa. És a dir, sempre que el servei que cedeix i el servei que rep les dades estiguin habilitades per tractar aquella informació i la necessitin per realitzar les funcions que tenen assignades.

En aquest sentit, el Protocol Marc, assumint la importància d'aquest tema i les dificultats que existeixen al territori, dedica un capítol sencer, el capítol VIII, sobre la protecció de dades personals en els circuits territorials i estableix instruccions per afavorir el treball en xarxa amb les garanties necessàries per a dones, adolescents, nens i nenes.

No obstant això, i malgrat els esforços realitzats després de la llei i el protocol marc, cap circuit territorial posseeix bases de dades comunes entre els serveis que operen, encara que alguns territoris estan treballant en aquest tema.

> "Jo crec que no hi ha cap municipi que pugui donar xifres de les dones víctimes generals, vull dir, jo tinc la memòria del circuit, que és un compendi de petites memòries, i cadascun et dóna les dades com bonament pot, perquè ho explica de qualsevol manera" (P57).

Els serveis consideren en general que la normativa de protecció de dades és un límit a l'existència d'aquestes bases comunes d'informació sobre les usuàries. En aquest sentit, es requereix més formació sobre la protecció de dades per desfer mites i que els serveis puguin compartir informació per prevenir i intervenir en situacions de VM. Els serveis de la Xarxa no han fet seu el capítol VIII del Protocol Marc.

> "No, això no, perquè la protecció de dades en els serveis és un tema delicat" (P92).
>
> "*Creus que hauríeu de tenir una base de dades conjunta?*
>
> Sí, però amb tot el tema de protecció de dades… El tema és complicat" (P34).
>
> "Aquí en el circuit hi havia la idea de fer algun sistema de registre conjunt però es va abandonar la idea perquè tots són molt gelosos de la confidencialitat i aquí tenim un problema" (P87).
>
> "Hi ha falta de formació sobre el tema de la cessió de dades, s'han fet moltes jornades, l'ICD ha fet molt impuls en aquest tema per treure mites sobre això, però penso que hi ha molta gent encara que s'agafa al fet que no puc cedir dades per callar informació i així no li traspasso a la resta de la gent" (P46).

Com dèiem anteriorment, especialment l'àmbit sanitari és el més poc inclinat per compartir informació de les pacients, per considerar que si ho fan, tot i ser dins de la Xarxa, vulneren el seu dret a la intimitat.

> "També ens passa amb salut mental, el tema de la confidencialitat de les dades… ja no poden parlar amb ningú si no dóna permís la persona. Si la dona no ha donat permís perquè parli amb tu…" (P94).

> "Tema clau que no acaben d'entendre bé com fer-ho (…) i el tema de la protecció de dades (…) jo crec que tenen com a informació distorsionada, tenen com a por, com a falses creences del que poden i no poden fer, saps? Llavors moltes vegades la coordinació es para perquè el metge o la metgessa no passa la informació perquè no té el consentiment de la dona. Llavors no ho explica dins de la comissió o no es posa en contacte amb els serveis perquè la dona no li ha donat el consentiment" (P7).

Existeixen algunes iniciatives per intentar homogeneïtzar la recollida de dades, de manera anònima, i que aquests puguin ser compartits, si es considera, o comparats.

La Secretaria de Família obliga als serveis que hi depenen de la mateixa a recollir les dades de les seves intervencions i actuacions en un mateix aplicatiu informàtic creat per a tal fita. Així, SIEs, SARs, SASs, SAAUs i STPTs introdueixen dades de les dones i de les seves actuacions en diferents mòduls d'aquest aplicatiu. No obstant això, aquesta eina informàtica presenta moltes errades i no permet l'extracció ni l'encreuament de les dades.

D'altra banda, l'ICD va posar a la disposició dels SIADs un aplicatiu informàtic únic, que utilitzen les oficines d'informació i atenció, sent voluntari el seu ús per part dels serveis. Aquest aplicatiu informàtic no està sent utilitzat per la majoria dels SIADs.

La mateixa Administració pública no es posa d'acord en quines eines utilitzar i cada institució sol·licita una memòria d'activitats i dades estadístiques diferents. Alguns SIADs comenten que en rebre triple finançament, de l'ajuntament, de la Diputació i de l'Institut Català de les Dones (ICD) a través del contracte-programa, han de recollir les dades i realitzar tres tipus de memòries diferents. Les dades que recull anualment l'ICD no són comparables perquè els SIADs no comparteixen criteris de recollida.

Els Serveis Socials treballen amb un programa informàtic específic anomenat *Programari de Gestió Hestia*. L'aplicatiu té per finalitat la gestió global de la informació dels Serveis Socials bàsics, facilitant la gestió i tramitació d'expedients, incorporant eines de suport a l'organització del treball i permetent explotar la informació recollida. L'utilitzen les

entitats locals de Catalunya. Això permet que en alguns municipis els SIADs puguin treballar amb aquesta eina de base de dades i compartir informació amb Serveis Socials, EAIA, etc. Això no suposaria que tots els serveis d'aquest circuit territorial compartissin la mateixa eina, però permetria que els gestionats municipalment sí ho fessin.

A la demarcació de Lleida i de l'Alt Pirineu està gairebé aconseguit, i Granollers està treballant per fer-ho.

> "Ara ja ho hem gairebé aconseguit, és que les tècniques del SIAD estan dins de, doncs del Hestia. Hestia és un programa específic de Serveis Socials, amb la qual cosa quan tu entres, solament poden… o si entres amb un número… tot eh? Veus si allí hi ha un altre problema del que la dona està dient… veus si ha vingut" (P15).

> "I que estem compartint la base de dades. Ara tenim el Hestia que és un programa de Serveis Socials que té un mòdul que és també para PIULEU para SIAD i nosaltres ja tenim feta la nostra base de dades, però la meva idea és que tota persona que entre aquí mantenint el nivell d'accés i de confidencialitat d'un usuari de l'Ajuntament. Llavors és important que des de Serveis Socials per exemple sàpiguen qui ha estat aquí i qui no ha estat aquí i a l'inrevés. El que passa, ara estem mirant el Hestia amb el mòdul aquest i possiblement migrarem les dades del CIRD que en el substancial comparteix la identificació de les persones i després en quins serveis ha estat abans. Però un tècnic del CIRD no pot entrar en l'expedient individual de Serveis Socials i a l'inrevés" (P87).

Barcelona ciutat també treballa en la millora d'una eina de recollida de dades comuna per al SARA, els PIULEU i Serveis Socials.

En altres llocs, s'estan conjuminant esforços perquè existeixi algun sistema comú de recollida de dades, encara que no sembla que es prosperi massa.

> "A Argentona tenim una comissió de casos que es va crear fa uns mesos i hem fet dues reunions, i una de les coses que teníem pendents és que volíem fer un petit observatori de casos d'Argentona, és una de les coses que volem fer, però no tenim [base de dades comuna]" (P94).

> "Nosaltres elaborem una fitxa conjunta i no s'ha utilitzat mai. La consensuem en la comissió de casos, elaborem una fitxa que serviria d'observatori, i els únics que comparteixen aquest observatori són Mossos i policia [local] que cada trimestre sí que comparteixen dades, a nosaltres no ens deixen entrar" (P 94).

3.6. Revictimització i duplicitat d'intervencions

3.6.1. Factors que revictimitzen

L'atenció a les dones afectades per violència de gènere suposa envestir una situació d'una gran complexitat, que implica a un extens entramat d'institucions socials (sistemes sanitari, social, policial, judicial, etc.) que han de treballar coordinadament i en xarxa. Existeixen riscos de reproduir situacions de violència, en aquest cas simbòlica, des d'aquests sistemes, amb la circumstància agreujant que es produeix en espais d'atenció.

Els factors que provoquen aquesta revictimització són varis[42]. Un dels majors riscos és contribuir a la seva ocultació, a mantenir el problema invisible, si no ens dotem de mecanismes i instruments per a la seva detecció. Per a això es fa necessari revisar el posicionament professional enfront de la violència contra les dones i enfront del sistema de gèneres que sustenta la nostra organització social. Aquest risc està especialment present en els àmbits sanitaris i educatius on hem vist que la detecció és molt baixa.

D'altra banda, també es causa de victimització si no es contempla a les dones com a subjectes d'atenció i s'obvia la seva situació i el seu dret a la presa de decisions sobre la seva pròpia vida. En aquest sentit, ens han de posar en alerta aquelles accions socials que utilitzen a les dones com a agents de benestar familiar i social. Aquest risc està especialment present en la intervenció des de Serveis Socials bàsics.

Altres respostes que augmenten el malestar de les dones afectades són aquelles que minimitzen els fets que narren, o a l'inrevés, si la persona que atén s'identifica amb la persona atesa i s'involucra en excés en la intervenció. Pot resultar intrusiva i confondre a la dona sobre qui ha de prendre decisions.

De la mateixa manera, imposar ritmes i actuacions a les dones sense respectar la seva individualitat i els seus desitjos també causa victimització. No existeixen tractaments estàndard per a totes les dones. Es considera que la solució denúncia-separació-casa d'acolliment és ineficaç en la majoria dels casos. El pla de treball amb cada dona deu ser individualitzat i pactat amb ella.

[42] Calle Fernández, Soledad (2004), *"Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género",* en *PORTULARIA* 4, 2004, (61-66), Universidad de Huelva.

Finalment, duplicar les intervencions per part de diferents serveis, expulsar ràpidament d'un servei a una dona per derivar-la precipitadament a un altre on hagi de tornar a explicar la seva situació i tornar a ser avaluada, és una causa clara de revictimització.

Per aquest motiu, els estàndards mínims comuns a tots els serveis que estipula el Protocol marc estableixen, entre altres qüestions, que els serveis han de:

- oferir una actitud proactiva en la detecció de diferents situacions de VM;
- oferir una escolta activa;
- respectar la independència en la presa de decisions de les dones;
- acompanyar a les dones en l'expressió i clarificació de la situació viscuda, personalitzant l'atenció a partir de la comprensió de la seva demanda, la valoració de les seves expectatives i el respecte dels seus ritmes;
- garantir el principi d'intervenció mínima;
- delimitar les responsabilitats i límits de la intervenció per a cadascun dels àmbits i professionals de la Xarxa.

3.6.2. Duplicitat d'intervencions

Com ja hem comentat, el treball en xarxa amb bona coordinació és clau per, entre altres coses, evitar la duplicitat d'intervencions i la revictimització de les dones.

> "Crec que la revictimització que es fa, moltes vegades, amb aquestes dones, no? Però és també el mateix. Falta de coordinació. Si tots els serveis estiguéssim ben coordinats, aquesta dona no deuria reviure constantment la situació que ha viscut. I moltes vegades el que passa és això. Però per falta que els professionals no sabem, no ens sabem coordinar" (P41).

Tanmateix, es produeixen solapaments i multi-intervencions. El 32.3% dels i de les professionals enquestats/des per aquesta recerca creuen que els serveis es solapen en alguns casos, i el 26.1% considera que moltes dones sofreixen multi-intervenció per part dels serveis de la Xarxa.

En l'anàlisi dels fluxos de derivació entre serveis s'han detectat diversos elements que no garanteixen principi d'intervenció mínima i que poden causar revictimització. Són els següents.

3.6.2.1. Responsabilitats i intervencions no delimitades

En alguns circuits territorials no queda ben delimitada la intervenció d'alguns serveis, produint-se una duplicitat d'intervencions.

A nivell de tot el territori de la Generalitat s'ha detectat que les OAVDs i els GAVs es solapen habitualment en el seguiment de les dones que tenen mesures de protecció vigents i l'agressor està a la presó. Tots dos equips contactarien amb la dona telefònicament informant de la sortida de l'agressor de presó. Les dones tendeixen a confondre els serveis ja que fins i tot els noms s'assemblen: oficina d'atenció a la víctima i grup d'atenció a la víctima.

> "De vegades ells informen i nosaltres també, i ho resolem perquè tenim molt bon enteniment entre nosaltres, però no està massa ben regulat, es podria millorar en aquest sentit, jo crec que sí (…) hi ha una mica de duplicació" (P91).

> "Jo el que veig és que de vegades dupliquem intervencions, pot ser que s'hagin anat polint amb els anys, però malgrat tot crec que de vegades es dupliquen intervencions amb les mateixes persones i que de vegades vam crear confusions en la mateixa víctima, de qui és qui a cada moment qui la truca o l'atén" (P20).

Les valoracions són diverses. Una professional entrevistada fins i tot creia que el GAV de Mossos i l'OAVD podien integrar-se i intervenir des de fora del Jutjat. Una altra professional, en canvi considera que de forma general els serveis es complementen:

> "Cada vegada m'adono que ens complementem els serveis d'alguna manera (…) de vegades sí que dóna la sensació que ens dupliquem però no crec que, és aparent aquesta duplicitat" (P3).

En circuits territorials més concrets, la intervenció dels serveis d'atenció i recuperació tampoc estaria ben delimitada. En un mateix municipi pot existir una Oficina d'Atenció i Informació de l'ICD, un SIAD municipal, un SIAD comarcal i un SIE. Sovint no queda clar quan ha d'intervenir un o quan ha d'intervenir un altre.

Específicament per afavorir una bona coordinació entre SIE i SIAD i una funció de complementarietat i col·laboració sense solapaments, és important definir clarament quins són les atribucions de cada servei.

> "Jo crec que hi ha un treball important de clarificació d'espais, però des de les pròpies administracions. Perquè si tu no dius exactament quin és el teu espai, et prens el que pots el que vols i el que estàs acostumada. Per tant, pots arribar a viure com a competència els altres espais. Per tant jo crec que hauríem de tenir molt clar on estàs, quin és el teu treball principal. Pel que jo creo, des de les pròpies administracions no ho tenim clar. No tots els ajuntaments, i els ens comarcals… saben què servei és un SIAD i quin servei un SIE" (P4).

Alguna professional, recentment incorporada a la Xarxa, considera que faria falta més coordinació entre els serveis de la demarcació de Lleida, conèixer-se més i treballar més conjuntament.

> "Jo penso que en general en tota la província de Lleida, s'hauria de donar a conèixer més quin és la Xarxa de serveis que disposa i treballar una mica, és que és el de sempre… la coordinació… no hi ha coneixement dels serveis que hi ha" (P41).

El 31% de les i dels professionals de la Xarxa enquestats per aquesta recerca consideren que no tenen un coneixement clar dels recursos del circuit. Una mica més de la meitat, el 54%, consideren que tenen bastant coneixement.

3.6.2.2. Fluxos de derivació obligatoris

En alguns circuits territorials, els fluxos de derivació obliguen a passar per un servei necessàriament abans d'arribar a un altre. Això fa que la dona tingui diverses visites en un servei abans de ser derivada al servei de destinació on rebrà l'atenció que sol·licita o la teràpia per a la seva recuperació.

És el supòsit de territoris, com en la demarcació Lleida, on abans de derivar al SIE hi ha professionals que entenen que les dones, han de passar pel SIAD o per Serveis Socials.

> "En alguns circuits m'he trobat que… doncs, m'han dit, no, sí, sí, la dona ha de venir al SIAD abans d'anar al SIE. I en uns altres m'han dit, no fa falta. En uns circuits m'he trobat que Serveis Socials ha dit, si la dona no té expedient obert amb Serveis Socials, que és la majoria, no fa falta que vingui a Serveis Socials. I uns altres no, que vingui a Serveis Socials" (P47).

Un altre exemple és el d'alguns SIADs que requereixen la derivació de Serveis Socials. Així per exemple, per accedir al SIAD del consell comarcal del Vallès Oriental, a una senyora domiciliada a Vilanova del Vallès, se l'obligava a acudir a Serveis Socials del seu municipi, en els quals mai havia estat atesa, perquè li concertessin una visita amb el SIAD. No podia fer-ho directament[43].

3.6.2.3. Retards en les derivacions

A Lleida també s'han percebut dificultats en la doble intervenció i resistències a la derivació entre l'Oficina d'Informació de l'ICD i el SIE.

> "Clar, aquí a Lleida, estem nosaltres, està el casal de la dóna on hi ha el SIAD i la psicòloga de dones, està la psicòloga de l'ICD, i està la psicòloga de Serveis Socials. Llavors, una cosa que penso que, ja ho vaig treballant en els circuits, eh?... crec que penso que aquestes psicòlogues, si el cas és de violència, ho haurien de derivar ràpid, ho sento, i no fer circuit (…) amb l'ICD hi ha dificultats… no t'enganyaré (…) hi ha dues psicòlogues que no fan fitxes de derivacions, fan les intervencions el llarg que volen amb les dones, i clar… dificulta una mica el treball" (P47).

> "Justícia deriva a grups. Això per a mi és com un bolet. Un altre bolet. Un bolet en l'ICD, un bolet aquí… fem xarxa, detectes un cas, deriva-ho. Costa una mica encara, això costa" (P47).

Les derivacions entre SIAD i SIE es tractaran específicament a continuació[44].

3.6.2.4. Rivalitat entre serveis

Aquesta doble intervenció moltes vegades és conseqüència de certa rivalitat entre els serveis.

Sobre la rivalitat entre SIADs i SIEs, que específicament es tractarà més endavant[45], cal apuntar que un factor que influeix en la dificultat d'encaix dels SIADs i els SIEs és el fet que els departaments que coordinen els SIEs, d'una banda, i els SIADs, per l'altra, són

[43] Experiència d'una de les autores d'aquest informe com a jurista del CIRD de La Llagosta.
[44] Veure epígraf següent.
[45] Veure epígraf següent.

diferents. Es desprenen certes dificultats de relació, comunicació i coordinació entre la Secretaria de Família i l'Institut Català de les Dones.

> "Si tot estigués sota la mateixa direcció, seria més fàcil, no dic que hagi de ser sota la direcció de l'Institut Català de les Dones, necessàriament. Però crec que això genera una disfunció també" (P6).

Alguns serveis que haurien de derivar a uns altres i no ho fan, es mantenen en la intervenció perquè no volen mostrar en les recollides estadístiques un descens en l'atenció a dones víctimes de VM. Principalment això passaria en els SIADs que tenen una missió principal de treballar en l'atenció de VM, perquè els governs locals no tindrien interès polític a treballar un altre tipus d'assumptes des de la perspectiva de gènere.

> "Entrem en competència i no estem competint. No fem el mateix. Llavors sí que això ho comento amb altres directores i quan ho poses en comú, veuràs que passa molt… que hi ha aquesta tema una mica… en fi" (P47).

> "Hi ha una resistència a derivar perquè tenen la sensació de que es quedaran sense treball" (P42).

3.6.2.5. Protocols interns molt rígids

Alguns serveis es queixen dels protocols d'atenció psicològica dels SIEs, que generarien en alguna ocasió plurintervenció. Aquests protocols estableixen que perquè una dona pugui accedir a teràpia psicològica, primer ha de passar per l'acolliment, que es realitza per part d'una altra persona professional diferent a la psicòloga i que generalment consisteix en tres visites. Això per a una dona que ja està tenint una primera contenció, en un SAR per exemple, podria no ser adequat.

> "La realitat és que els SIE, bé, tenen també la seva manera de treballar. Tenen les seves dinàmiques. Llavors, quan els fan un primer acolliment i després han de sondejar aquest cas i la dona ja va amb ganes de començar a treballar i s'ha d'esperar i aquestes coses, doncs de vegades no tenim l'èxit que esperem" (P57).

En segon lloc, els SIEs, per atendre a nens i nenes, consideren que també han de tractar psicològicament a les mares, malgrat que aquestes ja segueixin teràpia psicològica en un altre lloc, com un SIAD.

> “El tema d'acolliment, també es va plantejar com que eren dos equips, el mateix equip en dos llocs diferents [*SAR i SIE*], però nosaltres treballem amb una referent… quan es derivava al SIE se li posava també una referent per fer un acolliment, 2 o 3 sessions, per explicar el servei. Hi havia una demanda d'atenció psicològica molt palesa per a la dona. Llavors això s'allargava i moltes vegades les dones es despenjaven” (P68).

3.6.2.5. La solució a les dificultats de treballar en xarxa es la centralització?

Alguna entrevista apunta al fet que el disseny del model d'intervenció en VM, on han de participar sobre diferents aspectes de la situació d'una dona i els seus fills i filles tants serveis, ja provoca cert grau de victimització. Aquesta opinió consideraria que ni optimitzant el treball en xarxa s'evitaria que la dona hagués d'assistir a nombroses visites, serveis, i explicar en tots ells el que ha estat vivint.

> “L'important és no victimitzar i que els recursos arribin a la persona que ho necessiti, i tant que es pot fer. Les dones ho valoren bé. Això que perquè ara tingui una situació de necessitar una ajuda a domicili i ens faci explicar a nosaltres per què necessita l'ajuda a domicili, i hàgim de tornar a demanar els papers, i fer un pla de treball amb ella quan el seu referent està en el SIE, no té sentit. Les estem victimizant nosaltres mateixes” (P65).

En aquest sentit, una professional de la Xarxa opina que la gestió de tots els serveis i prestacions vinculades amb la VM ha de centralitzar-se en un únic departament de la Generalitat que es tradueixi en un únic servei al territori.

> “Jo crec que des de l’ICD hauríem de gestionar tot el tema de recursos d'urgència, de cases d'acolliment, d'ajudes econòmiques (…) hauria d'haver-hi des del Govern un sol organisme” (P15).

I més concretament, hi ha qui opina que la coordinació dins de la Generalitat entre SIADs, SIEs i recursos d'urgència no flueix correctament i que hauria de gestionar-se per un únic equip.

> “També penso que és un error que la xarxa de SIAD i la xarxa de SIE, i recursos d'urgència, no estiguin tutelats per la mateixa professional tècnica de la Generalitat. Crec que seria bo, que la mateixa persona pogués tutelar tota la Xarxa, a nivell de coneixement i a nivell d'intercanvi…” (P6).

En aquest sentit, el model de SIE de l'Alt Pirineu, de gestió directament pública dins del Consorci d'Atenció a les Persones, permet que un mateix servei, i fins i tot, una mateixa persona professional pugui fer recuperació psicològica de la violència i al mateix temps tramitar ajudes econòmiques.

En tot cas, una reordenació eficient dels serveis al territori permetria reduir alguns d'aquests factors que provoquen duplicitat d'intervencions.

> "Jo crec que una de les coses que falten, si hi ha una cosa que és el tema professional, és que s'hauria d'invertir més recursos, coordinar-ho més o mirar millor com gastem els diners, pot ser, veure què tenim, què no tenim, què ens falta i qui ha de treballar realment amb això i de quina manera" (P31).

4. L'articulació dels SIE al territori. Quins intervenen de forma especialitzada en VM?

4.1. Introducció. Les derivacions entre SIAD y SIE

Segons la Llei, com ja sabem, la detecció de VM i la primera atenció de les dones en la presa de consciència de la situació de VM corresponen als SIADs. La majoria dels SIADs realitzen aquest primer treball basat en l'acompanyament, en la presa de consciència de la violència viscuda i en la resolució de posar-li fi i de reparar els efectes que ha causat. Aquest procés és més o menys llarg segons la dona, però en tot cas, es considera que en efecte el lloc idoni per realitzar-ho és el SIAD.

> "Hi ha molt treball, eh? Ara vinc, ara t'explico que tinc un quadre d'ansietat molt greu i t'explico i tu em fas contenció. Ara em vaig. Ara em derivaràs, m'aconsellaràs anar al CAP, en el CAP el que et plantejo de forma reincident són quadres d'ansietat molt forta, però no t'estic narrant… O t'estic narrant el que jo et puc narrar, perquè no… Tot aquest treball un SIE no ho pot fer eh? Bàsicament perquè és molt volum de, ara vinc, ara no vinc, ara… És un treball de proximitat, d'acompanyar a la dona dins del que és el seu propi procés. Al SIE les dones han d'arribar claretes i arreglades. En el SIE no pot entrar una dona que no tingui clar què és el que està vivint" (P6).

> "Pot haver-hi algun cas que dius, home has de treballar una mica més la persona abans de derivar-la" (P61).

Una vegada detectada i identificada la violència i prop del moment de la derivació, els SIEs plantegen una qüestió que no és trivial, i és el dret que tenen totes les dones que han

sofert VM de conèixer la possibilitat de treballar en la recuperació en un SIE, independentment que després la dona decideixi o no acudir.

> "Totes les dones tenen dret a saber que hi ha un SIE (…) perquè si no, de vegades, pot passar que la dona vingui al cap d'un temps i ens digui 'és que ningú m'havia explicat que hi havia un SIE' (…) jo crec que és alguna cosa que hem d'anar polint" (P13).

De vegades les derivacions no són immediates i el servei receptor assessora mentrestant al servei emissor.

> "De vegades les derivacions no poden ser immediates, pot haver-hi un treball determinat per exemple, un SIAD, en un determinat SIAD s'estigui treballant allò perquè ara de moment a la dona li va bé, o no té possibilitats de poder venir, mentre anem treballant aquest aspectes i després en tot cas ens fan la derivació" (P2).

No obstant això, les derivacions dels recursos de la Xarxa, essencialment dels SIADs als SIEs, són problemàtiques. Són factors ambientals els que en principi provoquen que aquestes derivacions no es produeixin fàcilment. Les distàncies entre els serveis i una xarxa de transport públic deficitària i radial a la ciutat de Barcelona complicarien les derivacions. Accedir als SIEs amb un autobús o tren és moltes vegades molt llarg i costós econòmicament. A més, Serveis Socials no paga generalment el viatge al SIE.

> "És ambiental, no és un tema professional, o sigui, el SIAD de Sant Feliu deriva a les dones, i el SIAD de Mataró que és un dels més potents, deriva al SIE" (P6).

> "Ja no accepten elles anar a un SIE, perquè ja el desplaçar-se, el cost… Serveis Socials no l'hi paga… aquí és on tenim més problema amb el SIE" (P92).

> "Mira, nosaltres el tema de el… ara que transport, el tema dels transports. Nosaltres el que podem negociar amb Serveis Socials és que subvencionin el transport fora de la comarca si no tens transport privat. És molt complicat. No hi ha un autobús que et porti de Berga a aquí. Hi ha un autobús que et porta de Manresa a aquí i autobusos que et porten de Berga o Vic a Manresa, però és que no coincideixen els horaris. I la xarxa de transport públic. Això s'ha dissenyat des de Barcelona" (P42).

> "Nosaltres els menors els podem derivar… també depèn una mica de les dones, perquè de vegades hi ha dones que anar al SIE del Baix Llobregat o de l'Anoia no

volen anar, o per falta de recursos, o per temps, si estan treballant… no és viable" (P92).

"Moltes dones treballen en el servei generalista que és el SIAD i no surten d'allí. No hi ha derivació del SAID no per falta de voluntat del SIAD, sinó perquè… la derivació no és fàcil (…) les distàncies. Una dona del Berguedà no baixa a Igualada a ser atesa en el SIE. Per un tema que… és una distància molt àmplia i és una despesa de temps custodiat, que les dones no poden incorporar a la seva agenda, és a dir, tu no pots perdre un dia sencer per anar a fer una visita en una psicòloga especialitzada" (P6).

Alguns SIADs estan encantats de poder derivar la recuperació de dones en situació de VM, ja que estan realitzant un treball que no els correspon i pel qual el servei, sovint, no està preparat.

"Les tècniques d'un SIAD 'tant de bo' poguessin derivar tot el que tenen entre mans (…) Elles estarien encantades de poder fer aquesta derivació perquè elles sostenen un pes que no els correspon" (P6).

Uns altres en canvi, defensen seguir intervenint en VM entrant en competència amb el SIE de referència, malgrat que aquest estigui en el mateix municipi o a pocs quilòmetres. Això succeeix com veurem, a la ciutat de Lleida, a Tortosa, o a El Prat de Llobregat.

Respecte a la resta de serveis de la Xarxa, tots poden derivar als SIEs.

"ICD, els serveis d'atenció a la infància, el consell comarcal (…) com a tal, serveis de salut (…), serveis de justícia, serveis educatius, OAVD (…) cossos de seguretat, o sigui Mossos i policia local, professionals privats, Serveis Socials de cadascun dels municipis, els SIAD, per exemple" (P2).

Una mica més de la meitat (55.50%) dels i les professionals de la Xarxa enquestats per aquesta recerca, deriva els casos de VM al SIE. Una mica menys de la meitat, el 41.90 % ho fan al SIAD. Veiem que les derivacions a un i un altre servei estan en una proporció similar.

Independentment de les derivacions, creix anualment l'accés directe de les dones al SIE, perquè troben la informació a Internet o perquè els hi comenta una amiga.

4.2. Articulació dels SIE en cada demarcació

El SIE acaba tenint una influència directa en el municipi on es situa i en alguns municipis del voltant, de vegades a la comarca, no més enllà, no obstant, amb dificultats segons el territori.

> "Quan els serveis municipals que compten amb SIE al territori ho tenen absolutament com el servei de referència en casos de violència masclista. Això sí que ho ha aconseguit, el tenir aquesta representació" (P7).

A continuació exposem l'articulació dels SIEs en cada demarcació territorial de Catalunya.

4.2.1. Demarcació de Girona

Es produeix una molt feble articulació del SIE a la demarcació de Girona.

La introducció del SIE a la demarcació va tenir resistències, en ser un territori on es portaven molts anys d'implementació del protocol i funcionava amb qualitat i autonomia. Amb l'arribada del SIE, els serveis del voltant de Salt, principalment, van entrar en una rivalitat que encara perdura.

> "Aquí ens trobem amb molta gent amb molta… com tenien molta fama perquè eren els primers que tenien un protocol i tal… hi havia persones amb un gran carisma i amb una gran… mm i ens trobem amb això" (P36).

> "Hi ha hagut dificultats de coordinacions importants, però ara ja crec que no. Però ja et dic que és el primer" (P4).

Segons el protocol de la demarcació i les pràctiques dels circuits, els serveis que detecten VM en primer lloc deriven als SIADs més propers al domicili de la dona o als Serveis Socials. Posteriorment, si ho considera oportú, el SIAD derivarà al SIE el cas.

> "En primer lloc, on s'ha d'informar a una dona és al que té més a prop, que és el territorial. I que sigui el mateix SIAD el que, segons si té moltes dones o no, derivi al SIE quan consideri que és necessari" (P36).

Per la seva banda, el SIAD de Girona ciutat no deriva l'atenció i recuperació de VM al SIE de la demarcació. L'atenció i recuperació de VM es realitza al mateix SIAD durant com a màxim dos anys.

"'Llavors, a moltes dones no les deriveu per exemple al SIE, si no que fan aquí tot el procés d'atenció?'

La majoria fan tot el procés aquí. Sí, sí. L'atenció pot… ens hem marcat un límit de dos anys" (P11).

Des de comarques de la demarcació de Girona més llunyanes de Salt, solament excepcionalment es deriva al SIE, sent Serveis Socials els referents per atendre la VM.

"Amb el SIE, la veritat és que… com no hi ha moltes derivacions… sí que en ocasions si les hem necessitat, tenim un formulari per poder derivar. Ho hem utilitzat una o dues vegades en tot el temps del funcionament, perquè ja et dic, com que normalment ja tenen els Serveis Socials, derives a Serveis Socials" (P74).

El SIE és referència en la demarcació per a un altre tipus de violències diferents a la violència en la parella, com el tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual. En aquest cas, Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra deriva al SIE.

A la següent taula[46] pot observar-se que la immensa majoria de les dones ateses al SIE resideixen a la comarca on aquest està situat i a la ciutat de Girona (75%).

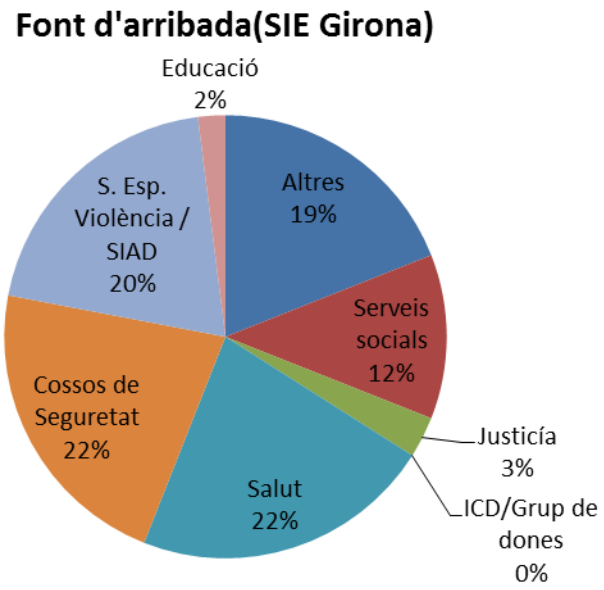
Girona	53	24%
Gironès	114	51%
La Selva	42	19%
Pla de l'Estany	2	1%
Baix Empordà	10	4%
Alt Empordà	2	1%
Garrotxa	1	0%
TOTAL Dones	**224**	**100%**

Finalment, una dada és important. El percentatge de l'atenció del SIE a dones que arriben directament, sense derivació, és alt (al voltant del 19% en 2014). A la propera taula, s'observa la font d'arribada de casos al SIE de Girona en 2014[47] .

	Altres	43	19%
	Serveis Socials	27	12%

[46] Font: Secretaria de Familia.
[47] Font: Secretaria de Familia.

FONT D'ARRIBADA	**Justícia**	6	3%
	ICD/Grup de dones	1	0%
	Salut	49	22%
	Cossos de Seguretat	50	22%
	S. Esp. Violència / SIAD	44	20%
	Educació	4	2%
	TOTAL	**224**	**100%**



4.2.2 Demarcació de Terres de l'Ebre

Terres de l'Ebre és la demarcació on existeix una articulació més efectiva del SIE al territori, malgrat tenir també dificultats.

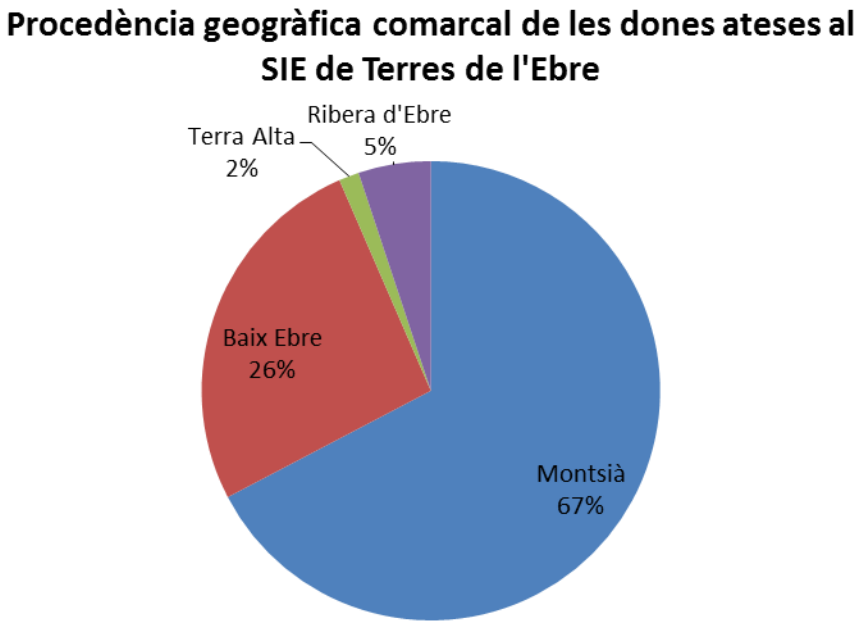
En general, els serveis de la demarcació tenen clar que el servei de referència per a la recuperació de la VM és el SIE.

> "La recuperació la derivem gairebé tota al SIE" (P3).

No obstant això, segons pot veure's en el gràfic següent[48], de la majoria de les dones ateses el 2014, 239, són de la comarca on es situa el SIE, el Montsià.

[48] Font: Secretaria de Familia.

Montsià	237	67%
Baix Ebre	92	26%
Terra Alta	5	1%
Ribera d'Ebre	18	5%
TOTAL Dones	**352**	**100%**



Per aquest motiu, existeixen coordinacions periòdiques que alguns SIE realitzen amb els SIADs del municipi o del consell comarcal de la seva ubicació, coordinacions que no es produeixen amb altres consells comarcals de la demarcació.

> "Amb els SIAD, amb el SIAD d'aquí Montsià ens reunim trimestralment, i amb els serveis de salut també" (P2).

Des del SIAD de Tortosa deriven al SIE la intervenció amb fills i filles, encara que amb dificultats en l'accés. Segons pot veure's en el gràfic anterior, el SIE de Terres de l'Ebre va atendre el 2014 a 33 dones de Tortosa.

> "Sempre derivem al SIE si veiem que és necessari (…) llavors des d'aquí ja se'ls fa el treball, que vingui amb nosaltres, doncs mira, necessites anar a aquell recurs,

perquè nosaltres allò no… allí estan especialitzats i tot això. Després una altra cosa és si arriben, si no arriben" (P37).

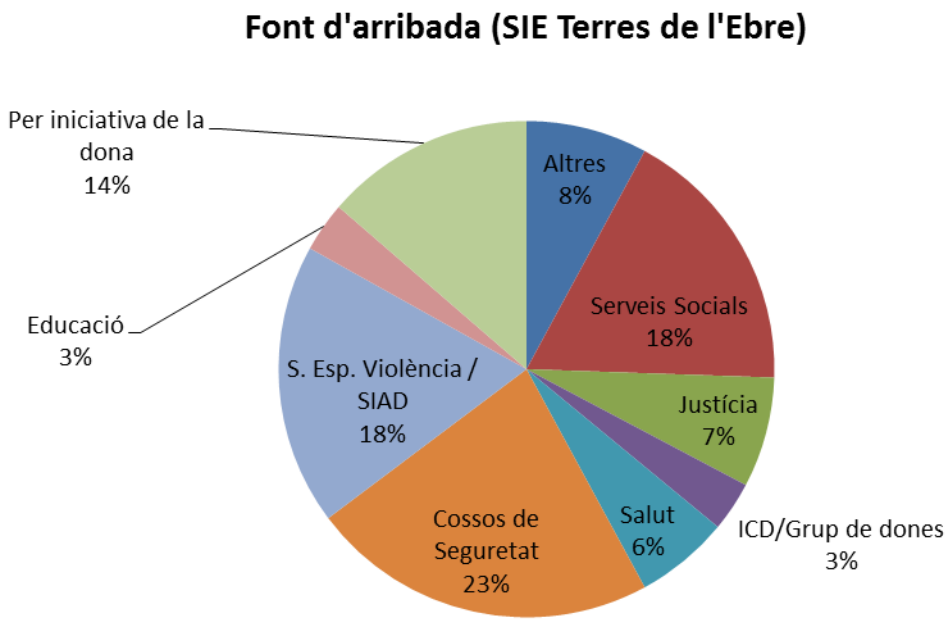
"I no acudeixen. I sempre et veuen, sempre et diuen peròs. Et fiquen peròs. És que no sé què, és que l'autobús, la criatura, perquè clar, el treball, perquè si em vaig tot el matí, perquè si em vaig tota la tarda, amb qui ho deixo? Són dones amb pocs recursos, pocs recursos socials, poc suport social (…) però ja et dic, la majoria de dones que se'ls planteja anar a un SIE, no ho accepta de bon grat" (P37).

El SIAD de Tortosa intervé en VM encara que l'atenció psicològica i l'assessorament jurídic és de durada molt limitada, en comparació del treball de recuperació que pot fer el SIE.

A la següent taula[49] es poden observar les derivacions al SIE en 2014.

FONT D'ARRIBADA	**Altres**	9	3%
	Serveis Socials	67	25%
	Justícia	5	2%
	ICD/Grup de dones	2	1%
	Salut	66	25%
	Cossos de Seguretat	35	13%
	S. Esp. Violència / SIAD	50	19%
	Educació	6	2%
	Per iniciativa de la dona	25	9%
	TOTAL	**265**	**100%**

[49] Font: Secretaria de Família.



4.2.3. Demarcació de Lleida

L'articulació dels SIADs amb els SIEs es produeix localment, havent-hi certa rivalitat entre els serveis que intervenen en VM i no quedant clar el protocol sobre qui intervé en l'atenció psicològica a dones, principalment a la ciutat de Lleida.

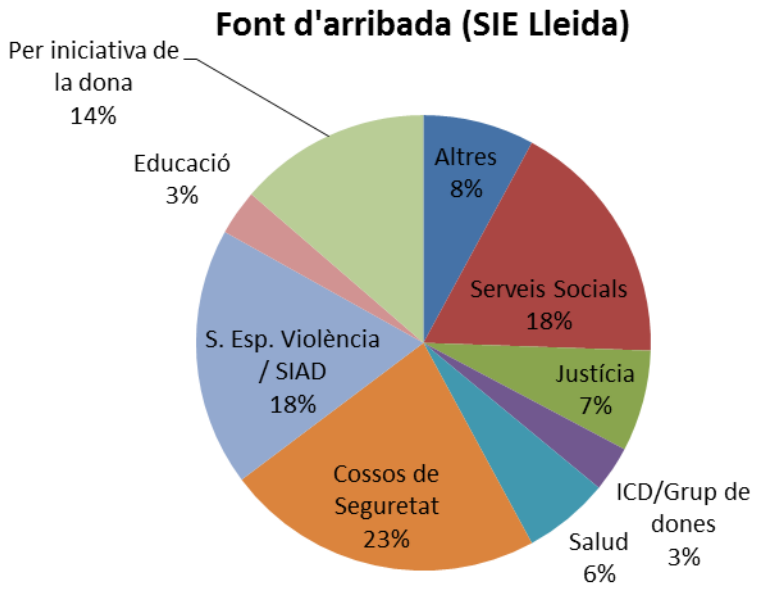
> "Està el SIE, està el casal de la dona on hi ha el SIAD i la psicòloga de dones, està la psicòloga de l'ICD, i està la psicòloga de Serveis Socials. Llavors, una cosa que penso que, ja ho vaig treballant amb els circuits, eh?... crec que penso que aquestes psicòlogues, si el cas és de violència ho haurien de derivar ràpid, ho sento" (P47).

Per exemple, Mossos deriva a la ciutat de Lleida a diferents serveis els casos que detecta de VM segons uns criteris propis que han establert sobre la marxa:

> "Depenent de la víctima. Si és una víctima que ja està dins de la Xarxa, que ja porta algun recurs, doncs, primerament, o… depèn. O parlem amb la persona que porta com a referent, o la derivem directament cap enllà (…) si és una víctima que hi ha complexitat del cas, que necessitem en aquell moment el suport… doncs al SIE. Depèn de quin, la derivem a l'ICD… Valorem cada cas, per la situació de la víctima" (P59).

Malgrat això, la principal font de derivació al SIE és la de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana, a més de Serveis Socials.

FONT D'ARRIBADA	**Altres**	22	8%
	Serveis Socials	49	18%
	Justícia	20	7%
	ICD/Grup de dones	9	3%
	Salut	17	6%
	Cossos de Seguretat	63	23%
	S. Esp. Violència / SIAD	51	18%
	Educació	9	3%
	Per iniciativa de la dona	38	14%
	TOTAL	**278**	**100%**



La tercera font de derivació correspon als SIADs, els quals són variables en la seva assumpció per part de la VM i la seva derivació al SIE.

El SIAD de Lleida no deriva l'atenció de dones víctimes de VM. Tan sols deriva als fills i filles i en aquests casos, algunes vegades, a les dones.

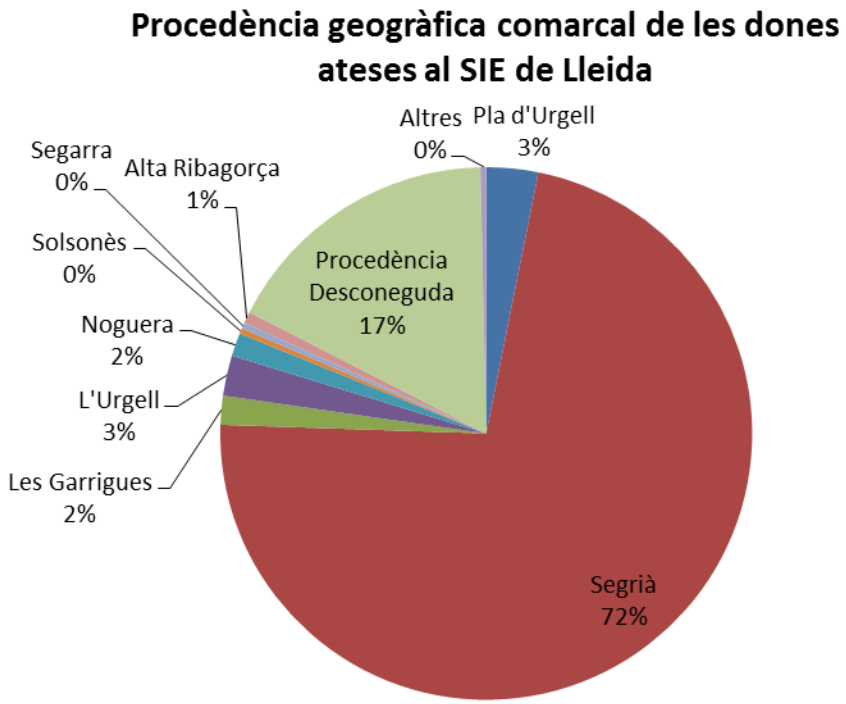
> *"'I quan no hi ha fills, no deriveu a les dones al SIE?'*
>
> En principi no, perquè nosaltres som un servei d'informació i atenció a les dones que té una psicòloga, una advocada, i per tant, la dona arriba al nostre servei i l'atenem nosaltres. No hi ha una derivació…" (P59).

El SIAD Consell comarcal de l'Urgell si que deriva al SIE:

> "I per exemple, aquest any, fins a l'1 d'octubre aquí a Urgell hem atès a 15 dones per violència masclista, i al SIE hem derivat 7. Aquestes són entre SIAD i Serveis Socials de l' Urgell. I en acabar l'any, això augmentarà. Hi ha més que l'any passat" (P88).

La major procedència de dones del SIAD és de la mateixa comarca del Segrià, on se situa el SIE i també la majoria de la població de la zona.

Pla d'Urgell	3,15%
Segrià	72,38%
Les Garrigues	1,75%
L'Urgell	2,45%
Noguera	1,40%
Solsonès	0,35%
Segarra	0,35%
Alta Ribagorça	0,70%
Procedència Desconeguda	17,13%
Altres	0,35%
TOTAL Dones	**100%**



4.2.4. Demarcació d'Alt Pirineu Aran

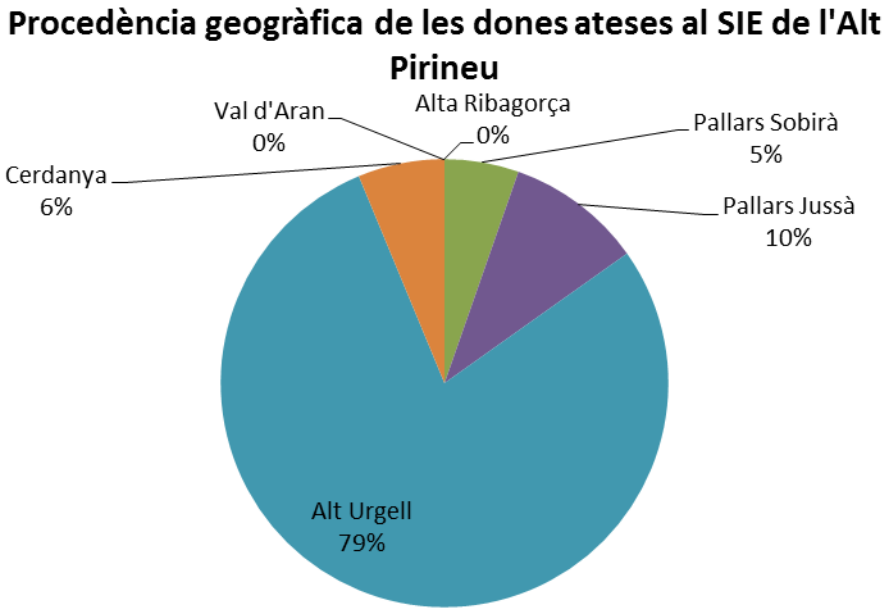
L'articulació dels SIADs amb els SIEs es produeix parcialment, en dues de les comarques de l'Alt Pirineu. Principalment a l'Alt Urgell, on es situa el SIE, i, en menor mesura, al Pallars Jussà.

> "Que no té molt sentit que digueu que és un SIE de vegueria de Pirineus i Aran, quan hi ha gent que té dues hores per arribar a la Seu" (P65).

En el següent diagrama[50] es pot observar que les dones ateses pel SIE principalment són de les dues comarques esmentades.

Val d'Aran	0	0,00%
Alta Ribagorça	0	0,00%
Pallars Sobirà	6	5,36%
Pallars Jussà	11	9,82%
Alt Urgell	88	78,57%
Cerdanya	7	6,25%
TOTAL Dones	**112**	**100%**

[50] Font: Secretaria de Família.



El SIE de l'Alt Pirineu és excepcional. És l'únic que està gestionat directament per l'Administració pública local de la comarca de l'Alt Urgell, pel Consorci d'atenció a les persones que gestiona els Serveis Socials bàsics, el SIAD, immigració, gent gran, el CDIAP i el SIE. Va ser el propi Consorci qui va sol·licitar un SIE a la Secretaria de Família, prioritzant serveis psicològics, serveis de treball social i serveis jurídics.

> "Som un dels pocs SIE que són públics, és a dir, nosaltres quan vam fer un any de gestió sempre ens deien: és que sou els primers, perquè tot ho porten fundacions, entitats del tercer sector" (P65).

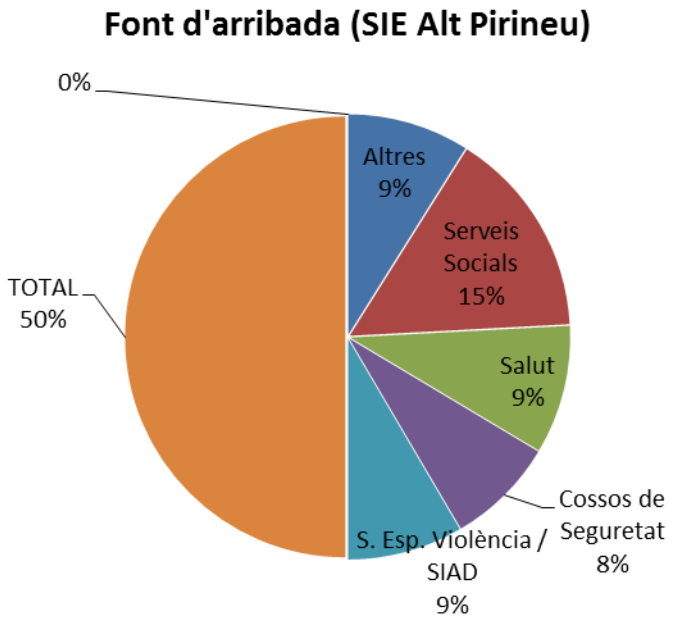
És un SIE que des de sempre s'ha desplaçat pel territori, seguint el mateix model de Serveis Socials que també ho han fet abans que ells, donades les característiques del territori.

> "Si no apropem el servei al territori, és impossible que el territori s'apropi al servei" (P64).

La majoria de les derivacions provenen de Serveis Socials i de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, ja que existeix un protocol pel qual les dones que denuncien són

posteriorment cridades per Serveis Socials, si donen el seu consentiment. A la taula següent[51] poden veure's les vies d'entrada al SIE el 2014.

FONT D'ARRIBADA	**Altres**	9	8%
	Serveis Socials	30	27%
	Salut	8	7%
	Cossos de Seguretat	22	20%
	S. Esp. Violència / SIAD	12	11%
	Educació	7	6%
	Per iniciativa de la dona	24	21%
	TOTAL	**112**	**100%**



4.2.5. Demarcació de Tarragona

Es produeix una articulació parcial del SIE, havent tingut una implementació difícil al territori, on els diferents serveis estan en competència i hi ha rivalitat.

> "Tarragona és un lloc molt diferent, molt difícil, perquè ja ho tenien repartit" (P4).

[51] Font: Secretaria de Família

> "Des de sempre hi ha hagut un enfrontament [per part dels serveis del circuit] amb el SIE, de tota la vida" (P67).

Els protocols comarcals de la demarcació de Tarragona recullen que són els diferents serveis els que decideixen si deriven els casos de VM al SIE o a altres serveis que estiguin funcionant al seu territori, ja siguin aquests Serveis Socials o el SIAD.

El Consell Comarcal del Tarragonès i, en concret, el SIAD del Consell Comarcal, no acceptaria la intervenció del SIE en VM i continuaria ell assumint sempre la intervenció sense derivar al SIE.

> "L'enfrontament que hi ha entre el SIE i SIAD [Consell Comarcal], hi ha problemes de comunicació, que volen fer elles el seguiment de les dones que elles envien al SIE. Aquí les hem assegut i hem fet una mica de pont entre les unes i les altres perquè va arribar un punt que no podia ser. La directora del SIE es queixava. Deia: jo no puc treballar així" (P67).

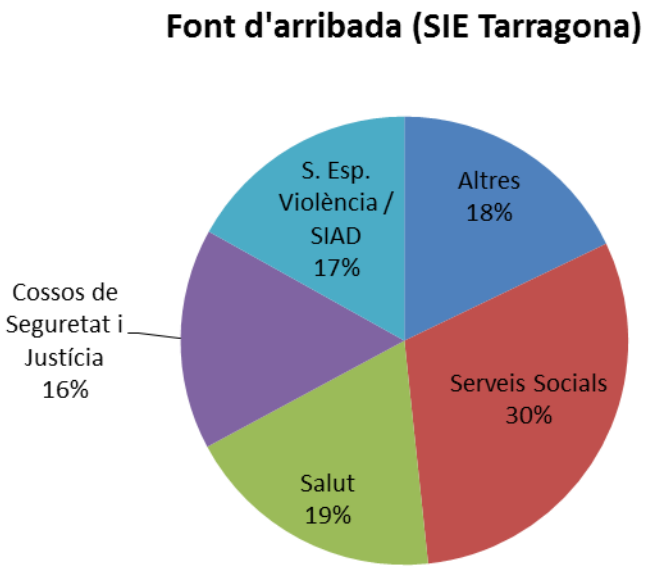
A la ciutat de Tarragona el SIE entra en competència amb la USIF, la Unitat de Suport Individual i Familiar, de Serveis Socials, que treballava la VM abans de la creació del SIE. A aquest municipi el SIAD no fa intervenció en VM i deriva, principalment a la USIF, com a criteri departamental del municipi. Només quan la senyora sol·licita que no sigui a la USIF pel barri on se situa, que és perifèric, o per un altre motiu, el SIAD del municipi deriva al SIE.

> "I aquestes [*dones que han sofert violència*], doncs, quan ens arriben aquí, o bé inicialment els hi donem atenció, però si veiem que és un problema que ho hem de treballar en profunditat, les derivem a la USIF o a la Unitat de la Guàrdia Urbana" (P24).

Al següent gràfic[52], podem apreciar que tant el 2013 com el 2014, els Serveis Socials van ser la primera font de derivació al SIE, abans fins i tot que els serveis específics d'atenció a dones.

FONT D'ARRIBADA	**Altres**	37	18%
	Serveis Socials	63	30%
	Salut	39	19%
	Cossos de Seguretat i Justícia	33	16%
	S. Esp. Violència / SIAD	35	17%
	TOTAL	**207**	**100%**

[52] Font: Secretaria de Família.



El SIE de Tarragona, per la seva banda, ha notat un augment de derivacions de professionals liberals[53] (situades al gràfic dins d'"Altres"):

> "I ara normalment ens estan enviant moltes de professionals liberals, advocats o advocades, psicòlegs privats, psicòlogues privades, que coneixen el recurs i ens deriven casos" (P25).

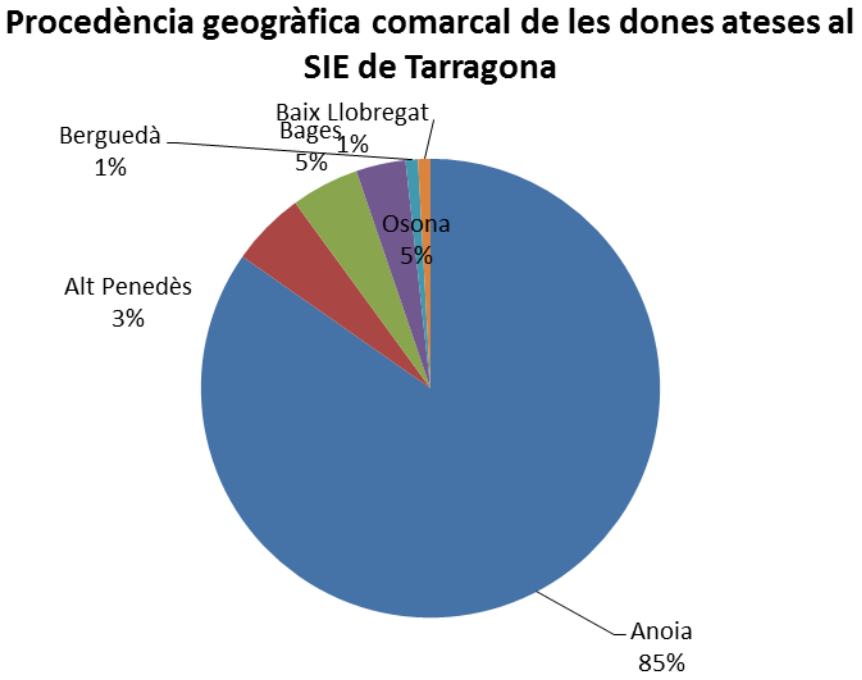
En canvi, les derivacions de Jutjats són més escasses.

> "Qui ens deriva molt poc és jutjats, i mira que els hem anat a veure vegades" (P42).

Respecte a la procedència de les dones que atén el SIE, la immensa majoria són de la comarca del Tarragonès, com es pot veure al mapa següent[54] respecte a 2014.

El Priorat	5	2%
El Baix Camp	15	6%
El Tarragonès	223	84%
La Conca de Barberà	2	1%
L'Alt Camp	6	2%
El Baix Penedès	14	5%
TOTAL Dones	**265**	**100%**

[53] No disposem dels orígens de les derivacions de les dones que arriben al SIE.
[54] Font: Secretaria de Família.



Com es pot apreciar, queden algunes comarques molt desateses.

> "Els penedesos… és clar, Tarragona és per a tota Tarragona, tens tota l'àrea de Montblanc i tot allò també queda una mica… sí, és clar, queda despenjat tot junt. Si no arriben, no arriben" (P4).

Des del SIAD de la Conca de Barberà s'atén la VM i s'intenta fer contenció i suport. Excepte si la dona requereix una teràpia per a la recuperació, no se la deriva al SIE per distància.

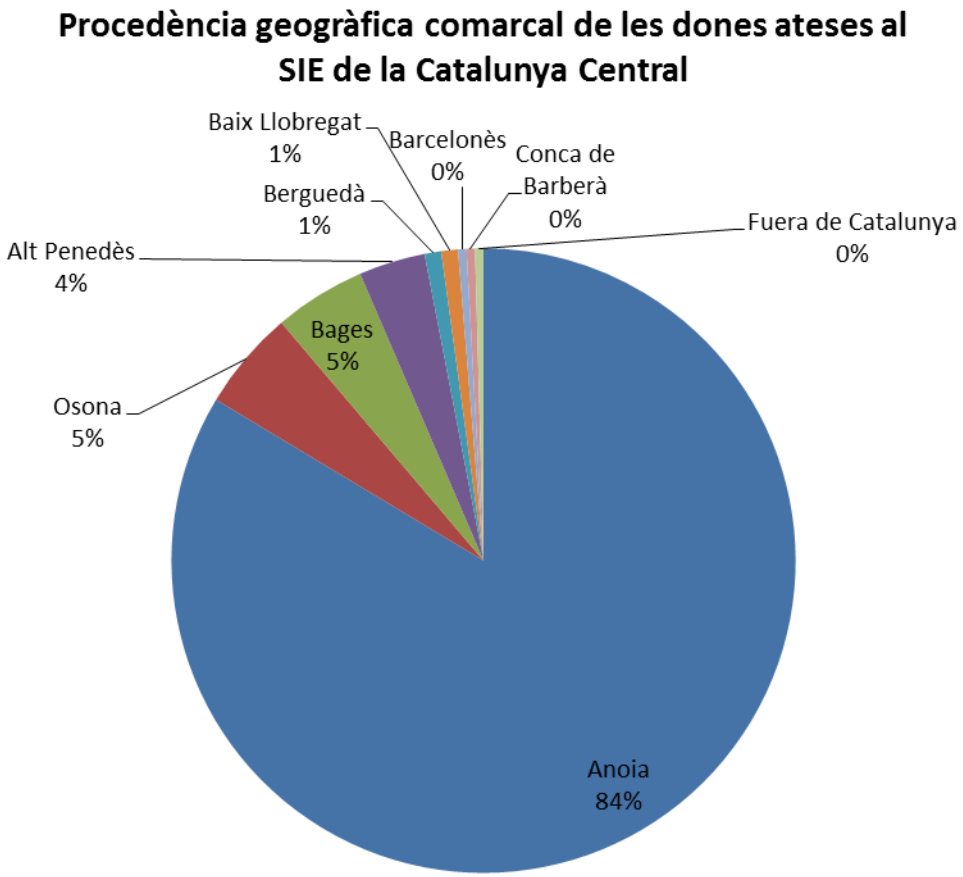
> "La recuperació és on anem coixos, no? La funció de la nostra psicòloga i pel temps que té i tot, és una funció d'assessorament. Llavors, ella el que fa és una entrevista al mes. Si la dona amb diverses sessions… No ho hem limitat mai. Sé que hi ha SIAD que ho limiten a tres sessions, nosaltres no ho hem limitat, però sí que ho fem és valorar. Si aquesta dona, digues-li 3, 4 o 5 entrevistes, d'una al mes, amb això… si aquesta dona té suficient per situar-se des d'un altre punt i ja està, doncs la psicòloga li pot donar l'alta (…) Però si la psicòloga valora que requereix una recuperació més terapèutica, perquè la recuperació implica teràpia, que de vegades aquesta teràpia es requereix una vegada a la setmana o cada 15 dies com a molt. I des d'aquí és impossible fer-ho, llavors nosaltres derivaríem al SIE. Al SIE de Tarragona" (P73).

4.2.6. Demarcació de la Catalunya Central

Es produeix una articulació del SIE molt efectiva a la comarca de l'Anoia. De les noves usuàries del SIE de la Catalunya Central, de la comarca de l'Anoia en són un 82%, com es pot apreciar a la taula[55] següent amb dades de 2014.

Anoia	194	83%
Osona	12	5%
Bages	11	5%
Alt Penedès	8	3%
Berguedà	5	1%
Baix Llobregat	2	1%
Barcelonès	1	0,43%
Conca de Barberà	1	0,43%
Fora de Catalunya	1	0,43%
TOTAL Dones	**235**	**100%**

[55] Font: Secretaria de Família.



A la comarca de l'Anoia es recomana a les dones passar pel SIE fins i tot abans de denunciar.

> "El circuit de l'Anoia ens tenen súper presents" (P42).

El SIAD d'Igualada i el Consell Comarcal de l'Anoia deriven immediatament al SIE qualsevol cas de VM que detecten. S'ha de tenir en compte que és la mateixa entitat gestora qui gestiona el SIAD i el SIE. Aquest factor pot tenir-se en compte per a valorar la perfecta complementarietat de tots dos serveis.

> "Si ens arriba una demanda de violència ja derivem directament al SIE. És que tenim un SIE al territori que els anem… a la mínima que es detecta… no treballem amb violència (…) quan entra una dona si immediatament es veu la violència intentem que no es vinculi excessivament al SIAD perquè no sigui molt difícil que vagi al SIE" (P56).

> “Des del SIAD no és competència fer tractament, es fa una atenció, es fa un seguiment, un acompanyament, però no un tractament” (P55).

No obstant això, el SIE té una articulació gairebé inexistent a la resta de comarques, com es pot observar a la taula superior.

> “Ens trobàvem que els SIAD, i això ja està reconegut, els SIAD no derivaven als SIE, depèn de la regió geogràfica, però aquesta [Catalunya Central] en concret és flagrant” (P28).

> “Nosaltres a part de les atencions aquestes que fan videoconferència, desconeixem, nosaltres ho tenim molt lluny, el SIE. És una cosa que no tenim cap tipus de contacte excepte les videoconferències” (P53).

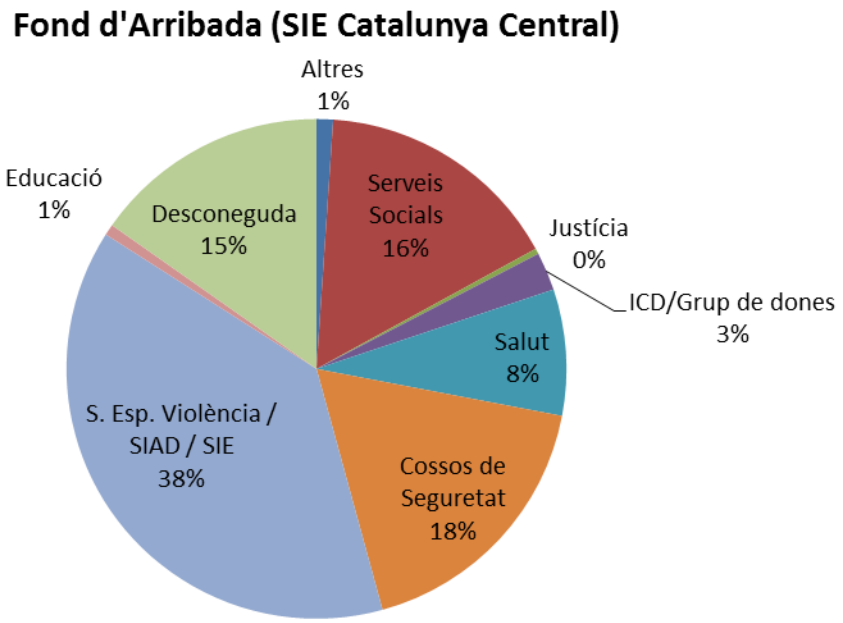
Arran del protocol de la Catalunya Central ha millorat la relació i coordinació entre els diferents SIADs i el SIE i s'estan implementant diversos projectes pilot a proposta dels mateixos serveis[56].

> “Per això hi ha més d'Osona. No és que ens vinguin moltes d'Osona, sinó que amb el SIAD d'Osona hi ha una estratègia de col·laboració bastant intensa que va començar el 2014 i ens desplacem a fer grups. Aquest any, per exemple, al Berguedà ens sortirà més, i al Bages també perquè anem a fer grups” (P42).

Com venim anunciant, la principal font d'usuàries al SIE són els SIADs, bàsicament de l'Anoia (es pot apreciar a la taula següent[57] pel 2014).

FONT D’ARRIBADA	**Altres**	3	1%
	Serveis Socials	45	18%
	Justícia	1	0%
	ICD/Grup de Dones	7	2%
	Salut	23	8%
	Cossos de Seguretat	50	18%
	S. Esp. Violència / SIAD / SIE	108	38%
	Educació	2	1%
	Desconeguda	43	15%
	TOTAL	**282**	**100%**

[56] Veure més avall, dins d’aquest mateix epígraf.
[57] Font: Secretaria de Família.



4.2.7. Demarcació de Barcelona

A aquesta demarcació hem de ressaltar els serveis especialitzats dels dos municipis amb més habitants de Catalunya: Barcelona ciutat i L'Hospitalet de Llobregat, que queden fora d'aquest esquema del model SIAD-SIE.

Barcelona ciutat, que té un circuit propi, compta amb el SARA, Serveis Socials, i l'Agència Àbits, que farien atenció i recuperació a dones víctimes de VM, a més de tenir la xarxa de PIADs, homòlegs dels SIADs. L'Hospitalet de Llobregat reuneix al CAID el model de SIAD i de SIE en aquest mateix servei.

Actualment a la demarcació de Barcelona es compta amb dos SIEs, el del Baix Llobregat i el del Maresme. L'articulació dels SIEs és local.

> "El SIE de referència. Desconeixien que hi havia un SIE de referència i que era seu i que podien anar, i podien derivar a dones" (P28).

4.2.7.1. SIE del Baix Llobregat

El SIE del Baix Llobregat té una influència relativa a tota la comarca.

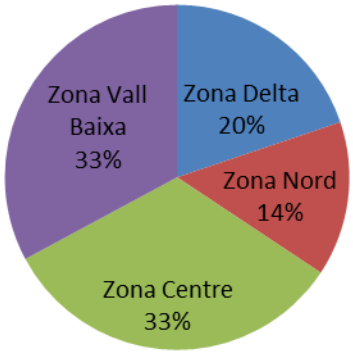
"Té el tipus de dificultat perquè sí que és molt rural, està molt escampat (…) que té pobles i ciutats importants… i amb algunes dificultats importants de coordinació" (P4).

"Però és clar, fins i tot al mateix Baix Llobregat hi ha molts problemes de derivació, en funció del costat del riu en el qual quedis… doncs és impossible arribar, i és cert" (P28).

Respecte al domicili de les usuàries, la majoria (gairebé la meitat) és de la Zona de la Vall Baixa i de la Zona Centre de la comarca del Baix Llobregat, que és on se situa el SIE. Tot i així, podem apreciar que totes les zones de la comarca estan representades a la següent taula[58] del 2014, fins i tot les més llunyanes, com les de la zona nord.

Zona Delta	41	21,60%
Zona Nord	30	15,80%
Zona Centre	68	35,80%
Zona Vall Baixa	68	35,80%
TOTAL Dones	**190**	**100%**

Procedència grogràfica (zones) de les dones ateses al SIE del Baix Llobregat

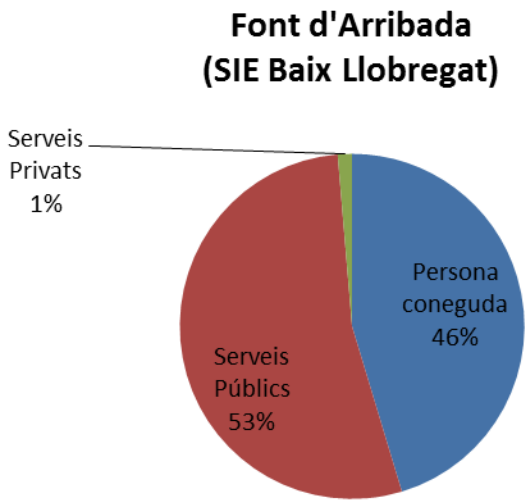


De les 74 demandes directes (les dones arriben al SIE sense fitxa de derivació del servei) que va rebre el SIE, una mica més de la meitat (53.33 %) varen ser de serveis públics que

[58] Font: Secretaria de Família.

varen informar a les dones que podien anar al SIE[59]. Això suposa un considerable augment respecte a anys anteriors.

FONT D'ARRIBADA	**Persona coneguda**	34	45%
	Serveis Públics	40	53%
	Serveis Privats	1	1%
	TOTAL	**75**	**100%**

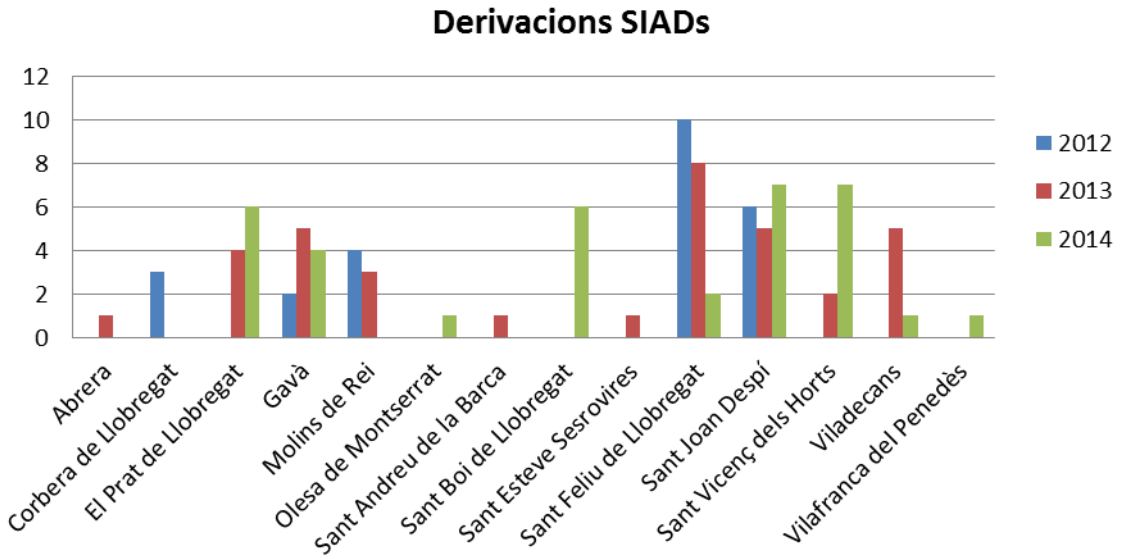


De les 155 derivacions que va rebre el SIE el 2014, el 22.6 % van ser derivacions realitzades pels SIAD de la comarca[60].

DERIVACIONS SIAD			
SIAD	**2012**	**2013**	**2014**
Abrera	0	1	0
Corbera de Llobregat	3	0	0
El Prat de Llobregat	0	4	6
Gavà	2	5	4
Molins de Rei	4	3	0
Olesa de Montserrat	0	0	1
Sant Andreu de la Barca	0	1	0
Sant Boi de Llobregat	0	0	6

[59] Font: Secretaria de Família.
[60] Font: Secretaria de Família. No es disposen de dades del municipi de procedència de les dones.

DERIVACIONS SIAD			
SIAD	**2012**	**2013**	**2014**
Sant Esteve Sesrovires	0	1	0
Sant Feliu de Llobregat	10	8	2
Sant Joan Despí	6	5	7
Sant Vicenç dels Horts	0	2	7
Viladecans	0	5	1
Vilafranca del Penedès	0	0	1
TOTAL	**25**	**35**	**35**



El SIAD d'El Prat de Llobregat va derivar 6 dones al SIE el 2014. Aquest SIAD tampoc tendeix a derivar a les dones al SIE ni als fills i filles d'aquestes, perquè poden atendre-les des de serveis propis del municipi. Les limitacions temporals de l'atenció psicològica del SIAD, no obstant això, no permeten allargar l'atenció psicològica de les dones durant més de vuit sessions, encara que afirmen que aquest límit no és rígid i que ho allarguen si és necessari. El que més deriva el SIAD d'El Prat de Llobregat són els fills homes de les dones víctimes de violència masclista.

> "Derivacions de la manera en la qual es va pensar, ja s'ha demostrat que no funcionen. Ja s'ha demostrat que enviar a una dona a un SIE és una realitat difícil, bàsicament perquè… tu t'imagines enviant a una dona del Prat de Llobregat a Sant Feliu...? Doncs a partir d'aquí, jo crec que hi ha una dimensió que no es va calcular bé a la planificació, que té molt a veure amb com les dones es mouen. I una dona

prioritzarà la comoditat i anar a un recurs que l'acompanyin, i que és accessible a nivell d'arribar. Si jo allí tinc una psicòloga que m'acompanya, no vindré amb tren a Barcelona per després anar a Sant Feliu, que em representa uns diners i una hora i vint minuts d'un trajecte" (P6).

El SIAD d'El Prat de Llobregat té sinergies comunes amb el SIE, participant en propostes comarcals. Des d'El Prat de Llobregat consideren que s'ha de repensar el SIE i la seva manera d'actuació, i pensar en una fórmula en la qual no quedin les dones sense atenció i, principalment, els fills i les filles.

> "Hem de donar la volta a això. Pensem que segurament hem de fer algun tipus d'acció, pot ser que no a nivell municipal, perquè potser no arribem, però potser a nivell comarcal o d'alguna manera tenir un espai que puguem garantir, o enfortir els SIE, no sé, hem d'esbrinar una fórmula" (P57).

4.2.7.2. SIE del Maresme

A la comarca del Maresme, concretament a la seva capital, Mataró, s'ha situat el SIE de més recent creació[61]. Encara s'està articulant al territori, però de moment ha aconseguit un bon encaix amb el SIAD del municipi, compartint fins i tot edifici, i amb el SIAD del Consell Comarcal. En aquest cas, el SIAD de Mataró deriva els casos de VM al SIE sense cap dificultat.

> "Des de que el SIE s'ha creat, estem derivant allí molts casos de violència de gènere (…) des de la creació del SIE ens hem llevat molts casos, però ens arriben molts encara, hi ha hagut un augment brutal en la demanda últimament en casos de violència de gènere" (P18).

La relació és molt fluïda entre el SIE del Maresme i el SIAD comarcal.

> "Tenim coordinacions regulars amb el SIE. Les hem establert cada tres mesos, anem tot l'equip o vénen elles i ens reunim tots els dos equips i sempre, sempre, hi ha coordinació amb les professionals, la psicòloga d'aquí, amb la psicòloga d'allà, o l'advocada, sí, sí" (P18).

[61] El SIAD del Maresme va obrir les seves portes a finals del 2014, així que no existeixen dades estadístiques d'aquest any.

Actualment el SIE i el SIAD del Consell Comarcal estan liderant l'elaboració del protocol comarcal.

Els Serveis Socials del Consell Comarcal derivava habitualment els casos als SIADs o se'ls quedava en l'atenció dels Serveis Socials. No obstant això, cada vegada deriva més al SIE, principalment quan les dones viuen a Mataró o a municipis propers. Quan les dones viuen en municipis més llunyans no es produeix aquesta derivació, tot i que el transport públic a la comarca del Maresme és complet (és una comarca molt allargada travessada per una línia de tren) i en algunes ocasions els Serveis Socials paguen el transport de les dones al SIAD.

> "Jo ara sí que derivo al SIE (…) al SIE hi ha dos professionals que fan l'acolliment i a partir d'aquí s'inicia després un tractament amb la persona, jo tots els casos que he derivat estic molt contenta. O sigui tots els casos que he derivat al SIE, o sigui, tinc 20 casos de coordinació al SIE, llavors, estem molt contentes perquè s'està fent un treball de recuperació i atenció súper bé, excel·lent, em vaig quedar molt contenta i ja et dic, tenim molts casos" (P94).

> "Tenim molts perquè nosaltres tenim el punt de Mataró, després tenim dos punts a altres municipis de la comarca, un a Arenys de Mar o un altre a Tordera, llavors les dones que estan a Tordera i als municipis del voltant les seguim atenent allí, encara que sigui violència de gènere perquè no poden venir fins a Mataró per les raons que siguin, econòmiques, de treball, de desplaçament…" (P18).

Els altres SIADs de la comarca, del Masnou, Premià de Mar, i Pineda de Mar, amb prou feines deriven casos al SIE del Maresme. El del Masnou té un sistema d'atenció molt complet a dones víctimes de VM i a fills i filles, sense limitació de temps.

A la demarcació de Barcelona quedarien descobertes d'influència del SIE les comarques de l'Alt Penedès, el Garraf i les dues comarques del Vallès.

> "Pretenien que el SIE (…) es coordinés amb tots els SIAD també del Vallès. (…) jo no negaré mai l'accés d'una dona a un SIE, no negarem mai una trucada d'una professional, o d'un grup de professionals, escolta, nosaltres ens podríem… ara, obrir la porta com és un territori, com és el Valls tan… és que no té sentit perquè no arribaran, no ho pots fer. No està creat. Està creat justament per aquest tema… tenint en compte, no és que el Vallès, és un territori, no és excusa, però que tenen SIAD molt potents, o sigui, tenen ciutats importants amb SIAD que han estat molt potents. Per tant no és que sigui una zona… absolutament deixada de la mà de Déu. Amb consells comarcals potents, amb una Diputació de Barcelona que ha

treballat molt amb els Vallesos, d'una manera important, i que continuen treballant" (P4).

Des del SIAD de Terrassa, per exemple, difícilment es deriven dones al SIE del Baix Llobregat. L'atenció i la recuperació a les dones les cobreix el SIAD, que és un servei amb anys de trajectòria. L'atenció a fills i filles la deriven al CSMIJ i, eventualment, a serveis d'entitats privades de la ciutat de Barcelona. Tan sol en casos molt greus, fins i tot clínics, han derivat al SIE del Baix Llobregat.

> "Amb el [SIE] del Baix Llobregat [ens coordinem]. Encara que de vegades volen que anem poc. És que aquest model… té que no… prefereixen [les dones] més anar a Barcelona capital, no sé si m'explico, Conexus o Agi, perquè és Barcelona, per una qüestió de transport i accessibilitat" (P92).

El SIAD Granollers es pronuncia de manera similar.

> "El tema del SIE, per això nosaltres tenim un nivell de derivació bastant baix, cap a fora. Perquè quan és necessari el SIE, si t'han de baixar al Baix Llobregat, ja t'imagines, és quan deixen d'assistir i les perdem. I per tant som molt protectors" (N87).

El SIAD de Sabadell està arbitrant programes d'atenció a fills i filles. Terrassa i Granollers també estarien treballant en el sentit d'ampliar el servei en aquesta línia i evitar haver de derivar a entitats privades de Barcelona o al CSMIJ, que té un grau de saturació considerable.

4.3. L'anàlisi d'operativitat

La Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral de violència masclista presenta problemes d'operativitat per la deficitària articulació dels Serveis d'Intervenció Especialitzada al territori de Catalunya. Aquest fet ja va ser posat de manifest per la recent avaluació dels SIADs[62].

La Xarxa, tal i com va ser dibuixada per la Llei 5/2008 i pel Protocol Marc, es basa en un binomi bàsic en el qual el SIAD realitza atenció genèrica a dones i detecció de VM, i el SIE és el recurs d'intervenció especialitzat que ha d'oferir recuperació a les dones víctimes de VM detectades pels serveis de la Xarxa. Per arribar a aquesta fi, la Generalitat ha

[62] Spora (2015), *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*

desplegat vuit SIEs pel territori de Catalunya, un per demarcació, excepte a Barcelona, on n'hi ha dos (el Baix Llobregat i el Maresme). Els SIEs compten amb equips multidisciplinaris i absolutament especialitzats en el tractament de la violència masclista i en la recuperació de les seqüeles en les dones i en els seus fills i filles.

Aquest model va ser copiat del model de Barcelona ciutat de fa vuit anys, en el qual els deu PIADs eren generalistes i detectaven la violència i, en fer-ho, derivaven al SARA per a la seva atenció i recuperació.

> "De fet jo també t'haig de dir que quan vaig estar a l'ICD vaig copiar molt el model de Barcelona. Jo venia de l'Ajuntament, no havia portat mai violència, però jo pensava que era un bon model" (P44).

No obstant això, s'ha posat de manifest en aquests anys d'implementació que aquest model no funciona al territori de Catalunya, tan divers orogràficament i demogràfica, amb zones rurals disperses i amb un deficitari transport públic.

La realitat és que els SIEs són incapaços d'abastar la VM de les seves zones de referència i els SIADs, molt més nombrosos i localitzats al territori, forçosament han d'atendre la violència en totes les seves fases, des de la detecció fins a la recuperació de les dones. Els SIADs són l'únic recurs de proximitat dins de la Xarxa que és accessible a la majoria de les dones del territori català[63].

> "En molts municipis (…) és que els SIE no els tenen ni al cap… no compten amb aquest servei per res, perquè els queda molt lluny territorialment. I cap dona… no veuen viable enviar a dones en un estat en el qual es troben en aquest moment que no poden anar ni a la cantonada" (P7).

No obstant això, ja hem apuntat la diversitat de models dels SIADs de Catalunya i el seu divers grau de capacitat real per abordar la VM. Alguns SIADs, de municipis grans, generalment de l'àrea metropolitana de Barcelona, estan preparats per atendre en major o menor mesura la VM i estan dotats amb pressupostos i equips que poden oferir un bon servei.

> "Quan hi ha hagut un SIAD funcionant, potent, des de fa anys, passa moltes vegades que ara s'ha convertit en SIAD el que abans eren petites intervencions (…)

[63] Spora (2015), *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*

> i també em sembla bé, eh? És a dir, que els municipis van amb els pressupostos que van" (P4).

Molts altres, de municipis més petits, no ho estan, tenint una capacitat pressupostària i de recursos humans molt limitada per fer recuperació, per exemple, una tarda d'atenció psicològica a la setmana.

> "El que està passant als SIAD és que és un 'campi qui pugui'. Hi ha SIAD sense reunions de casos, sense supervisió externa (…) una psicòloga que fa l'acolliment i ho fa tot, amb unes horetes de jurista… A mi em fa patir que hi hagi SIAD treballant en aquestes condicions i que a més han de prendre VM que és molt complexa" (P42).

> "Quins són les dificultats que un SIAD, que com que no és el seu treball principal, o com que no és l'únic treball que té… pot atendre fins al que pot atendre, amb la qual cosa les dones es troben moltes vegades amb que, si no hi ha una voluntat molt clara, una dotació pressupostària (…) ens trobem amb que l'atenció és molt limitada perquè no poden" (P4).

Un aspecte especialment problemàtic és l'assumpció per part dels SIADs de l'atenció de la violència en totes les seves fases: la recuperació de fills i filles. En general, la immensa majoria dels SIADs no estan capacitats per a fer recuperació a nens/es i adolescents. No disposen de personal especialitzat ni d'experiència amb aquesta qüestió.

Alguna entrevistada opina que els SIADs no han estat ben definits i que necessitarien una altra figura professional, com ara una treballadora o educadora social que s'unís a l'equip i que descarregués a la tècnica i a la psicòloga, principalment. Els SIADs també necessitarien un reglament que establís més clarament requisits, funcions, personal, etc.

> "Hi ha un problema amb la definició dels SIAD. A més, per exemple, estan articulats a mínims. No van articular un reglament. Llavors pensar que una psicòloga i jurista és massa… [Hauria d'haver-hi] una altra figura, una treballadora o educadora social, que pugui fer l'acompanyament" (P55).

En un altre ordre de coses, la implantació dels SIEs després de la Llei 5/2008 va ser rebuda de forma diferent segons els territoris i la seva articulació amb la Xarxa existent també ha estat diversa. Alguns llocs havien detectat que necessitaven un recurs especialitzat per a atendre la VM i estaven desitjosos de rebre un SIE. Altres territoris, generalment on el circuit estava més o menys consolidat, no van creure que un SIE els hi fos necessari i ho van rebutjar.

> “A alguns llocs ens esperaven amb candeletes; a llocs han renegat perquè ja s’ho havien muntat o pensaven que s’ho podien muntar” (P4).

> “Fins i tot tenim un territori on la major dificultat ens la ha plantejat el mateix ICD” (P4).

Respecte la complexa articulació dels SIEs amb la resta de la Xarxa, molt principalment amb els SIADs, hi ha qui opina que els SIEs no van saber arribar al territori i reconèixer el treball que realitzaven els altres serveis i les altres professionals en aquest circuit concret.

> “Els SIEs arriben tard en la seva implantació territorial, entren en competència… o, sobretot, els equips professionals que arriben tard al procés d'implementació territorial… arriben tard, entren en competència amb els recursos que ja estan implantats al territori, no reconeixen professionalment a les tècniques que ja estan treballant sobre aquell territori, i tenen la voluntat, no? De fer… que tothom treballi de cara a ells” (P6).

En aquest context, és evident que els SIEs i els SIADs, enlloc de sumar, entren sovint en competència produint-se certa rivalitat. Aquest conflicte es tradueix en resistències clares per part d'alguns SIADs de derivar a dones als SIEs.

> “Hi ha gent que ha entès que el SIE, més enllà de sumar, era una competència. És clar, si tu ho vius com una competència, anem malament. I entenc que moltes vegades no és competència, sinó que és a dir, escolta, jo no enviaré una senyora a 30 quilòmetres, ho sento, ja us arreglareu” (P4).

> “També hi ha resistències del SIAD a altres territoris en la derivació. Podria haver-hi més derivacions i s'escuden en el que no hi ha transport públic (...) hi ha una realitat, les companyes del SIAD se senten amenaçades al seu lloc de treball” (P42).

La deficitària articulació dels SIEs al territori i el fet que els SIADs estiguin atenent VM àdhuc sense estar preparats per a això, suposen un crebant del principi d'igualtat des de la perspectiva territorial. Totes les dones catalanes que han sofert violència masclista tenen el mateix dret als serveis d'atenció i recuperació integral per a elles i per a les seves filles i fills, sense que es puguin establir privilegis socials segons el territori de residència.

4.4. Iniciatives per a la millor articulació entre SIE i SIAD

Davant dels problemes d'operativitat del model de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral pel que fa a l'articulació dels SIEs al territori, l'Administració responsable, així com els serveis en qüestió, vénen reflexionant sobre com amplificar l'impacte de la presència del SIE a cadascuna de les demarcacions.

En aquest sentit, algunes propostes van dirigides al fet que el SIE, com a servei especialitzat amb un equip professional multidisciplinari, pugui funcionar com a suport i supervisió de la part de la xarxa que territorialment està per sota, principalment dels SIADs.

D'altra banda, es proposa que es creïn més SIEs als territoris que queden més descoberts de l'actual desplegament o que alguns dels SIADs de llarga trajectòria que estan *de facto* realitzant una atenció integral de qualitat puguin reconvertir-se en SIE.

> "Si hi hagués més capacitat de situar-se a més territoris, faríem més treball. O sigui, si a Barcelona tinguéssim Vallès, Maresme, Llobregat, Garraf, tota la zona de… el Penedès (…) Si a Tarragona hi hagués un a Tarragona i un a l'àrea de Montblanc perquè s'ajuntaria amb Lleida, faríem xarxa" (P4).

> *"Faria falta un SIE a cada municipi?*
>
> No, jo crec que no faria falta. El que sí que fa falta és que els SIAD i els CIRD que estan en cada municipi i aquests serveis, sobretot dels Ajuntaments més potents que ja els tenen com consolidats, estiguin dins de la Xarxa i dins del circuit. I els SIE, el servei especialitzat, al que se li acaba enviant el cas… l'única cosa que estem fent és centralitzar tant al SIE, l'especialització, que estem col·lapsant aquests serveis i estem despoblant d'alguna manera altres serveis que sí que tenen competències, i al cap i a la fi ho estan fent" (P7).

> "O es fa un model diferent de SIAD molt més potents en el que no sigui tant 'campi qui pugui', en el qual la gent tingui hores per a formar-se, per a pensar, per a parlar dels casos, per a pensar què està passant en aquests casos… O s'han de fer més SIE. No sé" (P42).

També es considera que el model guanyaria operativitat si els SIEs es desplacen pel territori per a fer atenció a dones o per a realitzar suport i supervisió d'altres equips i professionals.

> “Crec que haurien de ser equips mòbils, crec que s'haurien de desplaçar als SIAD per a poder fer aquella atenció que no correspon al SIAD (…) que haurien de treballar molt amb els professionals que tenen davant, no solament amb les dones, sinó que haurien de fer un treball de supervisió professional” (P6).

> “S'ha d'estructurar una xarxa, s'ha de pensar en quines són les característiques del recurs que jo tinc per sota, per veure com jo m'articulo per damunt… és a dir, al territori estan els SIAD” (P6).

> “Una de les tasques dels SIE potents a incorporar hauria de ser la supervisió de les psicòlogues dels SIAD” (P6).

> “El SIE ha de circular, el SIE ha de circular i ha de circular. I ja et dic, n’hi ha que circulen amb més facilitat o menys. Abans de circular el SIE s'ha de situar on està la seu central. És a dir, primer t'has de sentir segura i bé, i després et comences a moure. Vull dir, el SIE ha de donar servei i ho ha de donar directament a la dona, ho ha de donar indirectament als professionals i diguem, a la dona i a les criatures en la fórmula que sigui, es desplacen” (P4).

De fet, de manera recent, alguns SIEs estan desenvolupant projectes de mobilitat, a través dels quals es desplacen pel territori, i estan realitzant atencions telemàtiques amb l'ús de videoconferències. A continuació ens referim a ambdues qüestions per SIE.

SIE Terres de l’Ebre

El SIE de Terres de l’Ebre intenta suplir la dificultat d'accés de les dones que viuen a les dues comarques més allunyades de la seva ubicació traslladant-se a aquests territoris. El SIE té una antena fixa a la població de Mora d’Ebre, a la comarca de Ribera d’Ebre, a la que es desplacen cada setmana. També es desplaça a Gandesa, capital de la comarca de la Terra Alta, encara que menys periòdicament.

SIE del Segrià

El SIE del Segrià no és itinerant i de moment no es mou per la zona de manera periòdica. S'afirma des del servei que és per un motiu de recursos humans insuficients per a fer-ho. No obstant això, en casos concrets, quan sembla l'opció més encertada després de la valoració dels recursos que intervenen, sí que es traslladen, sempre puntualment.

> “Hem establert plans de treball amb Consells Comarcals i amb SIAD i ens hem desplaçat per casos d'adolescents, puntualment, per a vincular-les al SIE. Ens hem desplaçat per a fer coordinacions amb dones en risc, i ens hem desplaçat per a nens (…) si el cas quan es fa una valoració, el cas ho mereix, i a més creiem que pot facilitar la vinculació de la dona al SIE, i pot ajudar als professionals del territori, ens desplacem” (P13).

El SIE també facilita l'agenda de les dones amb fills/es, posant en la mateixa franja horària a la mare i a la criatura.

SIE Alt Pirineu-Aran

El SIE de l’Alt Pirineu-Aran sempre s'ha desplaçat pel territori, seguint el mateix model de Serveis Socials, que des de sempre s'ha traslladat pel territori, donades les característiques del mateix.

El SIE té una antena permanent al Consell Comarcal del Pallars Jussà, i des del principi s’utilitza la videoconferència per a poder accedir a dones que estan distants del SIE.

SIE de la Catalunya Central

El SIE de la Catalunya Central fa atencions per videoconferència amb usuàries del Vic Dones, el SIAD d'Osona comarca i de la ciutat de Vic.

> “La iniciativa que han tingut ara a la comarca d'Osona és molt interessant. L'atenció per videoconferència, que està bé, perquè és clar, és obvi que les dones de Vic i d'Osona tampoc baixaran a Igualada. Llavors fan una primera entrevista personal on la psicòloga coneix a la dona o… i la resta les fan per videoconferència, però la dona està al SIAD, així que si la dona entri en crisi, la psicòloga del SIAD la pot acollir, la pot gestionar, per tant crec que és una cosa molt interessant” (P6).

> “Ara estem experimentant amb el SIAD d'Osona amb la videoconferència, i no està anant malament. El que fan les dones que ja han estat ateses al SIAD és continuar sent ateses al SIAD però per videoconferència” (P42).

La valoració d'aquestes sessions per videoconferència, segons un informe del Departament de Benestar de la Generalitat, és positiva.

> “Sembla que les dones, el fet que sigui al mateix SIAD on ja han estat ateses, i està l'administrativa que ja les ha atès… és un entorn de confiança, un entorn humà” (P55).

Encara que alguna tècnica opina que les dificultats tècniques de connexió, d’Internet, poden ser problemàtiques.

> “Alhora, depèn de la connexió, si funciona bé, si no funciona bé… també hi ha interferències tècniques i tecnològiques. Pitjor, les dones gairebé es van presentar a totes les hores que tenien acordades” (P55).

En segon lloc el SIE de la Catalunya Central està realitzant assessorament al SIAD del Berguedà sobre com posicionar-se a la Xarxa i en la coordinació de casos, ja que aquest SIAD és poc inclinat a utilitzar la videoconferència per a fer teràpia amb les dones.

El SIE també ha realitzat sessions de maternatge amb mares que han patit violència, per a potenciar les habilitats maternals, a les comarques d'Osona i a Berguedà. A aquests tallers assisteixen professionals del SIAD i aprenen com enfocar-los per a reproduir-los amb altres grups de dones després.

> “Cada vegada es detecta més la necessitat de treballar amb els fills i filles de les dones maltractades. Nosaltres com SIAD aquest treball no el fem però va sorgir la possibilitat de fer un grup de maternatge, que això ho fa el SIE. I per tant va venir una educadora del SIE a fer aquest grup, ho vam fer les dues, on van participar unes 10 o 11 dones i es va treballar no directament amb els fills, si no amb la funció materna” (P55).

Durant el 2016, el SIE d'Igualada oferirà formació als SIADs de la Catalunya Central i a altres serveis.

<u>SIE de Tarragona</u>

El SIE de Tarragona està desenvolupant un programa pilot al Priorat, una comarca amb pobles molt petits i dispersos, amb videoconferència. S'està començant actualment.

La intenció és estendre aquest programa a la resta de comarques de la demarcació, per exemple, a la Conca del Barberà.

> "Llavors, quan ens trobem coses d'aquestes, ara ho parlem amb el SIE, i vam dir que quan ens trobem amb un cas específic que calgués, podríem fer entrevistes via Skype des del SIAD cap al SIE. És quelcom que volem iniciar quan puguem" (P73).

5. Els Serveis Socials i la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que sofreixen violència masclista

Els Serveis Socials com a tals no integren la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral. Ni la Llei catalana 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, ni el Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista defineixen aquests serveis com a tal. No obstant això, als circuits territorials tenen un paper molt rellevant, com ara veurem.

5.1. Polítiques públiques de dones i Serveis Socials

El sorgiment de les polítiques públiques locals de dones, durant els anys vuitanta, va estar molt vinculat als Departaments de Benestar Social o Serveis Socials. Això venia motivat per una manca en el marc competencial específic sobre el tema i al desplegament en aquella època de la Llei de Serveis Socials. Això va dotar als primers programes de desenvolupament dels drets de les dones d'un marcat enfocament assistencial i paternalista[64].

Durant els anys noranta, amb la institucionalització de les polítiques de gènere entorn els Serveis Socials o l'àrea de Benestar Social, el debat va girar al voltant de la sectorialització i es van crear departaments o regidories pròpies de dones. Posteriorment va començar a aplicar-se el concepte de *gender mainstreaming* gràcies a la promulgació de plans d'igualtat d'oportunitats autonòmics, recaient la responsabilitat política de desenvolupar-los en les regidories de les dones[65].

Podem descriure tres models respecte de la relació de Serveis Socials amb les polítiques d'igualtat entre dones i homes en l'àmbit local[66]. El primer model és aquell consistent en la creació d'una regidoria o àrea específica de la dona on s'aglutinen i centralitzen totes les

[64] García Sánchez, Alba (2006), "Polítiques i estratègies d'igualtat en l'àmbit local. L'experiència de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat", a Bodelón, Encarna i Pilar Giménez (coords.), *Construint els drets de les dones: dels conceptes a les polítiques locals*, pp. 149-166. Barcelona: Diputació de Barcelona.
[65] Roldán García, Elena (2006), "Servicios sociales y políticas de igualdad de oportunidades", a *Acciones e investigación social.* Núm. extra 1, p. 135.
[66] Roldán García, Elena (2006), "Servicios sociales y políticas de igualdad de oportunidades", a *Acciones e investigación social.* Núm. extra 1, p. 135.

accions i serveis que oferien abans diferents departaments de l'ajuntament. Una de les principals motivacions de la creació d'aquestes regidories era precisament la de separar els assumptes de dones de l'àrea de Benestar Social o Serveis Socials per a evitar l'enfocament de "problematització" de les dones.

El segon model consisteix en l'adscripció de les accions orientades a les dones i a la igualtat a l'àrea de Benestar Social, Serveis Socials o acció social. La justificació d'aquest model seria que les dones són un col·lectiu amb més necessitats socials. No adoptarien una política fundada en la perspectiva de gènere, sinó una planificació d'acord amb principis que guiarien accions més universals. Generalment, dins d'aquestes àrees existeix un departament especial de dones.

Finalment, el tercer model, el menys nombrós als municipis de l'Estat espanyol, seria el d'aquells municipis que apliquen el principi de transversalitat i tendeixen a disseminar pels diferents Departaments les accions i programes destinats a la igualtat de dones i homes. En aquest cas també, els serveis d'atenció a dones víctimes de violència masclista recauen dins de Serveis Socials.

La Llei Orgànica 1/2004, de mesures integrals contra la violència de gènere, vincula clarament el dret de les dones a la recuperació als Serveis Socials. Al seu art. 19 estableix que:

> "1. Les dones víctimes de violència de gènere tenen dret a Serveis Socials d'atenció, d'emergència, de suport i acolliment i de recuperació integral. L'organització d'aquests serveis per part de les Comunitats Autònomes i les Corporacions Locals, respondrà als principis d'atenció permanent, actuació urgent, especialització de prestacions i multidisciplinarietat professional".

La Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista pretenia desvincular els recursos i la Xarxa d'intervenció en violència masclista de la cartera de serveis socials. Tanmateix, la regulació posterior de la Xarxa que ho havia de materialitzar no va arribar mai, i els serveis de la Xarxa van quedar subsumits dins de la cartera de serveis a les persones.

Amb la crisi financera i les retallades pressupostàries, durant els últims anys ha augmentat el pes dels Serveis Socials a les polítiques públiques de dones i, concretament, a les polítiques contra la violència masclista.

D'una banda, amb les restriccions econòmiques fruit de la crisi financera dels últims anys, han desaparegut moltes regidories de polítiques d'igualtat o de dones als Ajuntaments, i

ha augmentat la dependència orgànica dels SIAD i dels programes d'igualtat d'homes i dones i d'atenció a la violència masclista a les àrees de Serveis Socials. Alhora, el sistema de Serveis Socials, encara sense consolidar als Estats del sud d'Europa, i molt vulnerable, es troba immers en un qüestionament profund[67].

Això ha significat un canvi polític, que fins i tot ha tingut lloc dins de la mateixa Generalitat. Fins fa poc, l'ICD gestionava el contracte programa dels SIADs, però aquest va quedar emmarcat dins del paquet de Serveis Socials i actualment el contracte-programa se signa entre l'àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament i el Departament de Treball, Assumptes Socials i Famílies de la Generalitat.

> "És que nosaltres també, nosaltres gestionàvem [*l'ICD*], directament, el contracte-programa durant tres anys, abans que el contracte-programa quedés internat dins del de Serveis Socials… o sigui, era un contracte-programa entre l'Institut Català de les Dones i l'ens local. És a dir, nosaltres també hem perdut competència simbòlica a aquest nivell" (P6).

> "Llavors la fitxa és del Departament i del contracte-programa que hi ha entre l'Ajuntament, l'àrea de Serveis Socials, i el Departament de Benestar nostre, o sigui que hi ha un vincle de gestió aquí molt gran" (P6).

A nivell municipal, i a tota Catalunya, hi ha més SIADs que depenen de regidories de Benestar Social que de regidories de la dona. En concret, 50 SIADs depenen de regidories de Benestar Social, mentre que 34 SIADs ho farien de regidories de dones o igualtat. A la província de Barcelona la proporció és inversa, havent-hi més SIADs que depenen de Dones o Igualtat que de Benestar Social (27 SIADs depenen de Dones o Igualtat i 17 depenen de Benestar)[68].

Aquesta vinculació dels serveis locals d'atenció a dones als Serveis Socials tindria un impacte negatiu, segons alguna entrevistada.

> "El fet que els SIAD entrin a ser un servei de Serveis Socials, fa que una part important de dones que potser no necessiten els recursos més assistencials, però si que necessiten, perquè són víctimes de violència masclista, una atenció més específica, no arriben" (P6).

[67] Roldán García, Elena i Montserrat Castanyer (2012), "Servicios sociales en tiempo de crisis", a *Cuadernos de Trabajo social*, vol. 25, núm. 1, pp. 13-17.
[68] Spora (2015), *Avaluació de la xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*

Solen existir dilemes entre els models d'intervenció dels SIADs o SIEs i els Serveis Socials. Tots dos tipus de serveis utilitzarien paradigmes diferents. Els primers tendirien a treballar des de la perspectiva de gènere que pretendria apoderar a les dones, respectant el seu relat i la seva autonomia, mentre que els segons ho farien des d'una òptica assistencial paternalista, condicionant moltes vegades les prestacions socials a determinats plans de treball que pretenen modificar aspectes vinculats a l'autonomia i a la identitat de la persona.

> "Hi ha molts dilemes entre Serveis Socials i treballadores dels SIADs perquè treballen sobre la mateixa realitat des d'òptiques diverses (…) des de Serveis Socials hi ha un marc conceptual que passa molt per l'assistencialisme i no l'apoderament, i no el reconeixement" (P6).

> "Des dels SIADs i els CIRDs es treballa amb la idea de deixar que la dona decideixi (…) no decidir per la dona i fer un treball més tal… de seguiment, d'acompanyament i suport, i quan veus que està preparada, fer el pas. De vegades des de Serveis Socials es va directament a intervenir" (P7).

> "Bé, per això estem una mica nosaltres. Per això intentem establir protocols perquè també ens hem trobat alguna vegada el que 'a aquesta senyora no li signo la RAI'… i nosaltres 'escolta, però aquesta senyora…' És a dir, els falta formació" (P53).

D'una manera similar, les coordinacions entre els serveis especialitzats en VM i els serveis d'infància no són fàcils, ja que tenen perspectives diferents:

> "Jo prefereixo que siguin reunions presencials. Jo a l'equip els dic que les reunions amb infància han de ser sempre presencials perquè una de les dificultats que tenim sempre és entendre, ara bé, aquesta és una opinió personal, és entendre que treballem per al mateix objectiu, no? I hem d'entendre com funciona. Com podem encaixar el sofriment d'un i el sofriment de l'altra. Òbviament protegint, però com podem encaixar-los sense culpabilitzar més. Perquè de vegades això costa i sembla que hi hagi un estira-i-arronsa entre infància i nosaltres. I no és això" (P25).

Moltes professionals de la Xarxa també han manifestat treballar de manera molt fluïda amb Serveis Socials.

També es detecten dificultats als Serveis Socials de la província de Barcelona, sense poder haver comprovat si també es produeix a altres territoris, per a preparar a les dones en un

protocol de sortida de la relació de violència. Serveis Socials tendirien a ser poc inclinats a preparar a les dones en aquest sentit.

Finalment, en general, es constata que els Serveis Socials de base estan saturats i per aquest motiu treballen amb molta pressió però amb pocs recursos. Això pot condicionar la seva intervenció amb algunes dones i cometre algun error:

> "Amb alguns sí, i amb alguns no, i de vegades he hagut de recórrer a la cap de Serveis Socials, per dir, ho sento (…) no sé què està passant amb aquest cas. La percepció que tenim des d'aquí és que hi ha una desatenció. Què es pot fer, canviar-li el professional (…) almenys jo intento transmetre que estem treballant tots en unes condicions que no són les òptimes. Per tant, podem cometre errors" (P61).

5.2. Els Serveis Socials treballen amb perspectiva de gènere?

L'absència de formació en gènere i en intervenció en VM seria clau en aquest desencaix de models d'intervenció que comentàvem més amunt. La formació i sensibilització de Serveis Socials en perspectiva de gènere i en violència masclista continua sent minoritària.

D'altra banda, als i a les professionals de Serveis Socials, com a treballadors i treballadores de l'Administració Pública, solament se'ls exigeix pel seu lloc de treball la titulació universitària requerida per a la seva posició. En l'àmbit de l'Administració Pública, segons la normativa de contractació, no es pot exigir formació complementària pel lloc de treball. Sí que es pot incentivar posteriorment la formació en gènere i violència.

> "A Serveis Socials no hi ha formació en violència, de fet, cap treballador de Serveis, cap treballadora de Serveis Socials, si no és que a títol individual hagi tingut la voluntat de formar-se, està format. Ni per professió d'on ve, a nivell universitari, és a dir, un treballador social a la carrera no ha vist gens. Un educador, una educadora social, a la carrera no ha vist gens. Per tant, arriba al seu lloc de treball sense saber què és la violència masclista, per tant, a partir d'aquí porta incorporats tots els estereotips i tots els mites que pugui haver-hi, formulats o per a formular al voltant d'aquest fenomen" (P6).

La intervenció des de Serveis Socials depèn clarament de la persona concreta i de la seva sensibilització personal.

> “Jo penso que costa, perquè jo diria que en general em permeto dir que un pot ser ignorant en matèria de VM. No em fa vergonya. Però un professional no pot ser ignorant en qualsevol altra matèria. Jo crec que en aquest sentit, incorporar la perspectiva de gènere costa, es veu com que no és un paradigma, no s'integra per a entendre les situacions” (P68).

> “A Serveis Socials també faria falta fer una mica de formació de tot el tema de violència, perquè hi ha persones que estan súper sensibilitzades i tenen coneixement, però hi ha treballadores socials que no, que et diuen: ‘hòstia, jo és la primera vegada que em trobo amb això’. Formació del que és la situació de la dona i del que és la Xarxa, perquè llavors ens arriben amb expectatives molt irreals i derivacions molt rares” (P43).

Els SARs i SASs detecten fàcilment l'absència de perspectiva de gènere en les derivacions que realitzen Serveis Socials als recursos d'acolliment, en contraposició clara amb els SIEs o SIADs.

> “Que et derivin d'un SIE per exemple o d'un SIAD (…) perquè són persones sensibilitzades molt amb el tema de violència, especialistes en violència, treballen amb perspectiva de gènere, i ole! Serveis Socials, és clar… depèn…” (P29).

> “I també s'ha de reconèixer que estan molt saturats. No crec que sigui una cosa de falta de voluntat. Però sí que és cert que no tenen formació en violència i ells valoren un risc i valoren un risc, de vegades del menor, i llavors sol·liciten un servei d'acolliment” (P48).

Altres professionals, per exemple, han detectat diferents valoracions de risc respecte a la pròpia i a la de Serveis Socials:

> “Crides a Serveis Socials i veus que aquí la valoració no acaba de ser la mateixa. Ells de vegades minimitzen el risc quan tu el veus alt. Algunes vegades, però, no hem tingut molts problemes” (P18).

No obstant això, es considera que les treballadores socials de Serveis Socials estarien formades cada vegada més en la detecció i en eines per valorar el risc, com el RVDs de Barcelona.

D'altra banda, una entrevistada ha comentat que l'atenció i els espais d'alguns Serveis Socials no són adequats.

> “Després la pròpia atenció que de vegades es dóna en Serveis Socials és patètica, no hi ha espais” (P7).

5.3. Els Serveis Socials com a eix vertebrador dels circuits territorials

Com a regla general, depenguin els SIADs de l'àrea de Benestar Social o no, els Serveis Socials són l'eix vertebrador dels circuits territorials en l'abordatge de la violència masclista.

> “Al cap i a la fi, o per l’entrada o pel final, acabarà entrant a Serveis Socials. Per això diem que és un eix vertebrador” (P7).

I són l'eix vertebrador perquè, com a mínim, en tots els territoris realitzen les funcions següents:

- Són claus en la detecció de VM:

  Com a regla general, els Serveis Socials són claus en la detecció de VM, sent un dels serveis que més detecta per la seva atenció primària a la població, i, per tant, suposa una entrada comuna a la Xarxa de recursos.

  > “Si tu treballes el tema de la violència, amb qui ho treballes és amb Serveis Socials, perquè de fet, la majoria de casos entren per Serveis Socials (…)
  >
  > *Més que Mossos? Més que els SIADs?*
  >
  > Sí, molt més, molt més” (P7).
  >
  > “Serveis Socials són un dels principals punts de detecció de les situacions de violència” (P63)

  El 77% de les i els professionals de la Xarxa preguntats pel qüestionari d'aquesta recerca, consideren que Serveis Socials els deriva dones al seu servei.

  Les dones que arriben a Serveis Socials són derivades per Policia local, escoles, serveis sanitaris… i en molts casos són les dones les que acudeixen directament per qualsevol motiu de les competències que tenen Serveis Socials.

> “I llavors, després d'acompanyar i parlar et diu: escolta, jo necessitaria parlar un dia amb tu… no saps tampoc bé per a què, penses que potser és per la seva situació i tal. Li vaig donar hora i vaig detectar una situació de violència” (P94).

- Gestionen els recursos econòmics i materials:

  Tal i com està estructurat el sistema de protecció social a l'Estat espanyol, són els Serveis Socials els competents per a gestionar i concedir recursos econòmics i materials a tota la població, i també a les dones víctimes de violència masclista. En aquest sentit, poden concedir la PIRMI, beques de menjador, vals d'aliments, ajudes econòmiques puntuals per a mudances o pagament de factures de subministraments, etc.

  Ja el Protocol Marc els atribueix les funcions d'atenció bàsica de proximitat, que facilita l'accés als diferents serveis i prestacions socials.

  Per tant, tots els serveis de la Xarxa es coordinen amb ells i els deriven les dones per a l'obtenció d'aquestes ajudes.

  Un SIE afirma:

  > “Nosaltres no tramitem prestacions, sinó que les tramiten sempre [Serveis Socials], col·laborem amb informes que puguin ser vàlids per a aquella dona per a poder aconseguir una PIRMI, per a poder aconseguir una renda activa d'inserció” (P2).

  El cas de la RAI (Renda Activa d'Inserció) pot ser diferent i es pot tramitar directament al Servei d'Ocupació Pública Estatal (SEPE) sense que intervinguin Serveis Socials. Pot anar la dona directament o derivada per algun servei, generalment per SIE, SIAD o OAVD.

- Gestionen els recursos d’acollida d’urgència[69]:

  Els Serveis Socials gestionen els recursos d'acolliment d'urgència (SAAU) dels ens locals (a excepció d'un que està gestionat per la Secretaria de Família), sent per tant claus en els protocols d'urgència territorials. Per tant, els serveis de la Xarxa contacten amb aquests per a gestionar un recurs d'acolliment d'urgències quan és necessari.

[69] Veure capítol V.

> “Els serveis d'emergència normalment sempre estan a Serveis Socials, sempre, sempre, sempre. Sempre pengen… a més la fitxa 6 està dins del contracte de Serveis Socials del Departament de Benestar” (P6).

La petició d'acolliment temporal per VM a un SAR o SAS la realitzen Serveis Socials a la Secretaria de Família.

L'única excepció detectada és la ciutat de Barcelona.

- Permeten l'accés als programes d'habitatge social dels municipis:

  En tercer lloc, sol ser el recurs habitual utilitzat per a gestionar un habitatge en coordinació amb els serveis municipals o comarcals.

  > “És clar, amb aquest tema, generalment les dones que ens arriben a nosaltres aquí amb necessitat d'habitatge, ja han passat abans per Serveis Socials. Llavors el que fem és treballar-ho amb Serveis Socials. Són elles les que porten tot més aquest tema i nosaltres, si necessiten un informe o necessiten qualsevol cosa, nosaltres recolzem això” (P25),

  En alguns casos també participen en programes d'inserció laboral en coordinació amb els serveis propis dels municipis o consells comarcals. Serveis Socials es coordina amb la xarxa de recursos municipals:

  > “Em coordino amb servei de promoció econòmica per a cerca de treball, i li dic aquesta persona tal” (P94).

  Finalment, segons el model de cada territori, Serveis Socials pot intervenir també en l'atenció i recuperació directament, sobretot si el risc no és molt alt.

  > “És el sac on arriba tot (…) Si la detecció del risc és que no hi ha gaire risc per a la víctima, es queda a Serveis Socials. Quan hi ha risc per a la víctima, en aquest cas, la dona pot denunciar o no denunciar, pot tenir un informe mèdic o no tenir-lo, pot voler allotjament o no voler-lo. En tots aquests casos, quan la resposta és ‘no’, perquè la dona no vol denunciar, no té informes mèdics o no vol allotjament, la derivació es fa a Serveis Socials una altra vegada” (P7).

  A continuació, veurem els diferents models d'intervenció de Serveis Socials als circuits territorials d'abordatge de la VM.

5.3.1. Models de participació de Serveis Socials als circuits territorials

Podem definir diferents models de participació de Serveis Socials als circuits territorials d'abordatge de la VM.

5.3.1.1. Model assimilat

Considerem assimilat aquell model en el qual Serveis Socials i els serveis especialitzats d'atenció comparteixen un mateix equip i funcions.

Tan sols trobaríem un model com aquest, excepcional, al territori de Catalunya, el de la zona de l'Alt Pirineu-Aran. En aquest territori el SIE està gestionat, com s'ha explicat anteriorment, pel Consorci d'atenció a les persones, formant un gran equip on es troben Serveis Socials bàsics, el SIAD i el SIE, entre d'altres.

Aquests SIE i SIAD són de titularitat pública i poden activar tots els recursos que depenen del Consorci. A efectes pràctics, significa que un/a professional del SIE o SIAD pot gestionar una PIRMI o una beca de menjador pels nens o nenes.

> "Quan una dona està al SIE i necessita una ajuda d'urgència social per a un subministrament no ha de venir a explicar aquí que ha estat víctima de violència (…) té un referent allà i aquella persona s'inclou a les nostres reunions i defensa la urgència social en funció d'uns criteris objectius. Qui diu urgències socials, diu beques menjador, casals d'estiu per als seus fills i filles… en aquests moments el treballador social del SIE i la resta de professionals del SIE ens poden proposar a nosaltres què és el que necessita (…) és una persona més del nostre equip" (P65).

5.3.1.2. Model essencial

Entenem essencial el paper dels Serveis Socials quan participen en la recuperació de dones que han sofert VM liderant el seu abordatge i, de vegades, fins i tot el protocol territorial.

Trobaríem un model d'aquestes característiques als següents territoris de Catalunya.

- Demarcació de Girona:

El propi protocol de la demarcació de Girona considera que els Serveis Socials tenen les funcions de prevenció, informació, orientació, suport personal, tramitació i gestió de recursos socials i el seguiment dels processos de recuperació personal conjuntament amb el Servei especialitzat d'atenció a la dona en situació de violència.

Igualment, quan no existeixen serveis especialitzats, els Serveis Socials d'atenció primària municipal i comarcal assumeixen l'allotjament d'urgència i l'atenció psicosocial de la dona.

El SIAD de la ciutat de Girona està dins dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Girona, dins dels serveis específics de Serveis Socials.

A les comarques rurals de Girona, els serveis deriven a Serveis Socials per a atendre la violència.

> "Ja et dic, com que normalment ja tenen els Serveis Socials, derives a Serveis Socials" (P74).

- Demarcació de Tarragona:

Els Serveis Socials de la ciutat de Tarragona tenen un paper primordial dins del Circuit. La Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF) lidera el Circuit, com hem esmentat. Intervé com a recurs de referència en VM i compta amb equips especialitzats en violència de gènere a cada centre de Serveis Socials (des de 2011), atenent a un percentatge molt alt de les dones de la ciutat que es troben en situació de violència masclista. Compten també amb un Serveis d'Emergències Socials.

Al Protocol de la ciutat de Tarragona es reflecteix abans la intervenció de la USIF en violència masclista que la intervenció del SIAD, de l'ICD i del SIE (en últim lloc). S'ha d'assenyalar que, tot i que el SIAD és un servei generalista que no atén específicament a dones en situació de VM, apareix al circuit com un servei especialitzat amb caràcter previ al SIE.

Com ja hem esmentat, el SIAD de Tarragona deriva sistemàticament els casos de VM detectats a la USIF i només excepcionalment al SIE.

La centralitat de Serveis Socials a la ciutat de Tarragona també ve provocada pel protocol que existeix quan es produeix una denúncia de VM amb fills/es menors d'edat,

que s'obren diligències immediatament a EAIA, qui valora si hi ha risc o no per als i les menors. Si el risc no és molt greu, aquest cas es passa a Serveis Socials.

Això provoca que en la majoria de casos de VM, els Serveis Socials estiguin intervenint:

> "Perquè hi ha hagut una denúncia, saps aquest protocol que tenen Mossos amb Infància? Llavors, Serveis Socials estan al mig però pot ser que no tinguin necessitat [les dones] d'anar a Serveis Socials, sinó que hi hagi una necessitat de recuperació" (P25).

L'arribada del SIE a la ciutat va obligar a reconfigurar les coses. La USIF es coordina constantment amb el SIE, tenint dues reunions establertes anualment:

> "Les que derivem al SIE, tenim ja tot un seguit de… reunions programades per equips al SIE per a veure el seguiment (...) amb el SIE tenim molta, molta, molta coordinació" (P19).

Segons els protocols comarcals, els serveis territorials de la demarcació de Tarragona poden derivar indistintament a les dones víctimes de VM al SIE de Tarragona o als Serveis Socials, segons la seva valoració del cas.

> "De vegades hi ha SIAD que et deriven directament, però de vegades no et deriven perquè deriven a Serveis Socials perquè ho tenen pactat així" (P25).

L'excepció de Tarragona a aquest model és el SIAD del consell comarcal del Tarragonès, que atendria directament la VM sense derivar-la a Serveis Socials.

- Barcelona ciutat:

A Barcelona ciutat, segons el mateix Circuit de la ciutat, Serveis Socials intervé en VM alhora que el servei específic, el SARA. Les dones poden decidir quin servei prefereixen, si els Serveis Socials que els hi toquen per zona o el SARA.

El SARA gestiona, això sí, el dispositiu d'acolliment d'urgències CMAUS i la casa d'acolliment de llarga estada i els pisos de suport. Per tant, a l'inrevés que a la resta de models, si la dona i els seus fills/es necessiten allotjament, necessàriament haurà d'intervenir el SARA.

Al mateix temps, el SARA es presenta com un servei d'interconsulta, que oferiria assessorament als centres de Serveis Socials de la ciutat.

Aquest treball dels Serveis Socials amb el SARA a la ciutat és valorat molt positivament.

> "Veig el paper que se li vol donar a Serveis Socials i penso que està molt bé per la proximitat, i després, havent-hi un SARA darrere, que tot i que els Serveis Socials poden fer tractament de tot el procés d'una dona, si els casos són molt difícils sempre tenen un SARA amb professionals súper expertes" (P44).

No obstant això, el Consistori és molt conscient que ha de garantir formació permanent contínua en violència masclista a tot el personal dels quaranta centres de Serveis Socials de la ciutat, així com de més recursos materials i humans donada la saturació actual de Serveis Socials a la ciutat.

> "Jo crec que a la pràctica, aquests últims anys han estat superats per les urgències socials fruit de la crisi econòmica i que algun districte millor que un altre, però que de vegades les atencions no han estat com haurien d'haver estat per aquesta superació, aquesta demanda tan bèstia i absència de personal" (P44).

L'Ajuntament de Barcelona està en plena revisió del seu model i pròximament hi haurà canvis. Uns canvis que amb tota probabilitat ampliaran les competències de Serveis Socials.

> "El que et puc dir és que el model Barcelona és que, si partim d'aquestes dues premisses que hem dit, estructural i de dimensions [de la violència masclista], o realment o la base del sistema està implicat també al tractament o no ens les arreglarem. Encara que féssim un SARA per districte, que no és això, necessitem un dispositiu articulat en el qual sí que (...) hagin de definir-se quins són els límits de cada Servei. Hi ha coses que el SARA sí que podrà fer, com a Servei específic de violència, que els Serveis Socials no podran arribar" (P89).

- Zones rurals de municipis petits:

Tinguem en compte que en aquelles localitats, generalment rurals, on no hi ha SIAD municipal i el SIAD comarcal i el SIE estan lluny o inaccessibles per transport públic, són els Serveis Socials els que aborden la VM.

Serveis Socials, malgrat ser deficitaris, reben constantment demandes que els serien impròpies i a les quals haurien de donar resposta altres serveis més especialitzats. Això

els converteix en un "barrija-barreja"[70] de necessitats i demandes de persones discriminades que no reben respostes al sistema públic de benestar.

Això s'ha detectat a comarques de l'Alt Pirineu, a comarques de l'Empordà.

5.3.1.3. Model rellevant

Seria rellevant el rol dels Serveis Socials quan aquests treballen a l'una amb els serveis especialitzats en intervenció de VM i realitzen seguiment del cas.

Trobaríem un model d'aquestes característiques als següents territoris de la demarcació de Barcelona on la vinculació amb Serveis Socials de les polítiques d'igualtat continua sent estreta.

- Maresme:

  Serveis Socials tenen un paper molt important dins el circuit de VM. Els mateixos protocols municipals els atorguen aquesta importància. La major part de casos detectats de VM es deriven a Serveis Socials, a més d'altres serveis, com el SIE o altres SIADs.

  > "Des de Serveis Socials hi ha molts recursos, tota la part econòmica sobretot que la coordinació amb Serveis Socials quan s'està treballant des de nosaltres i es fa un seguiment des de Serveis Socials que sigui importantíssima per a unificar el pla de treball, perquè no es donin directrius contradictòries des d'un servei i l'altre. Llavors la coordinació és molt estreta" (P63).

  És significatiu, per exemple, que un cas de VM detectat per Mossos no es derivi a Serveis Socials a més del SIE.

  > "Jo el que sí que m'he trobat és que Mossos ha derivat directament al SIE, no ha passat ni per nosaltres. Jo què vols que et digui, tot ha de passar per Serveis Socials? Si la dona ja ha resolt tot el que havia de resoldre i aquí està fent ja la recuperació, he pensat, 'perfecte'" (P94).

[70] Casado, Demetrio i Fernando Fantova (coord.) (2007), *Perfeccionamiento de los Servicios sociales en España*. Madrid: Cáritas i Fundación Foessa.

Totes les persones professionals entrevistades a la zona coincideixen que Serveis Socials és un recurs clau i imprescindible de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral.

> "Nosaltres fem, si continuem treballant, fem la derivació, però primer faig un treball. No la puc derivar en un primer moment, i per això és important la formació especialitzada dels professionals per a poder saber el que tenim davant, i que no ens faci por i ho rebutgi d'entrada, que passa moltes vegades. Faig la derivació al servei acompanyada, vull dir que fas la derivació amb l'informe social i així no ha de repetir el relat, i elles ho fan molt amb mi" (P94).

> "Quan jo faig una derivació, no la faig en un primer moment en què a mi m'arriba la dona, això és molt important que les d'atenció primària… perquè jo conec gent que com que té tanta por perquè no tenen la formació, llavors el que passa és que es volen llevar el problema de damunt i deriven. Jo quan faig una derivació cap a un servei, primer he treballat jo amb aquella persona tota la situació, i el vincle també amb el servei" (P94).

> "Continuo treballant amb aquella dona encara que la persona estigui derivada, continuem treballant, perquè treballem diferents coses" (P94).

Altres professionals, no obstant això, consideren que si està treballant el servei de referència en VM no ha de seguir intervenint Serveis Socials:

> "I de vegades també ens apartem, tu la derives i ha estat un cas teu, però ara lidera una altra persona. Jo penso que quan estan al SIE hi ha una persona... una mica jo m'aparto. És que depèn de cada situació" (P94).

Segurament, el protocol comarcal del Maresme aclarirà els fluxos de derivacions a la zona.

- El Prat de Llobregat:

Fins a 2011, el circuit d'El Prat de Llobregat era liderat per Serveis Socials, tenint molta presència en la intervenció de VM del municipi des dels inicis. El 2005 es va crear el primer servei d'atenció psicològica per a dones víctimes de VM amb partida de Serveis Socials.

Serveis Socials té una persona referent en VM que segueix molt activa al circuit, i Serveis Socials participa a la intervenció juntament amb el SIAD. Cada dona tindrà una referent a Serveis Socials.

> "Els Serveis Socials d'atenció primària estem territorialitzats. Llavors, quan un cas és de seguiment, els casos de VM partim que requeriran seguiment, immediatament són derivats els equips de territori en funció del domicili de les dones" (P68).

> "Nosaltres el que fem quan detectem que hi ha un cas amb una dona que necessita o un pis d'acolliment o una ajuda econòmica, o tramitar la RAI o un PIRMI o l'ajuda que sigui, nosaltres les derivem a elles [Serveis Socials]. Tot el tema econòmic el porten elles" (P57).

Serveis Socials d'El Prat no té un equip especialitzat en VM però sí que disposa d'un sistema intern d'assessorament per a casos complexos. A més, els i les referents de les dones víctimes de VM es coordinen fluidament amb els serveis de la Xarxa.

5.3.1.4. Model de complementarietat

Els Serveis especialitzats realitzen atenció i tractament per a VM i Serveis Socials atenen tan sols les necessitats socioeconòmiques.

Aquest és el model seguit als següents territoris.

- Terres de l'Ebre:

A les quatre comarques de Terres de l'Ebre, SIE i SIAD treballen conjuntament amb Serveis Socials, que gestiona les ajudes econòmiques i l'accés a l'acolliment d'urgències. També fan l'informe de sol·licitud d'acolliment de llarga estada per a la Secretaria de Família.

Les coordinacions funcionen de manera fluïda entre aquests serveis.

- Lleida:

A la demarcació de Lleida, Serveis Socials no sol intervenir en la recuperació de la violència masclista, però és important la seva actuació respecte als recursos econòmics, materials i a la gestió de l'allotjament d'urgències.

> "La xarxa bàsica, que són Serveis Socials, i després aquí pots desplegar tot el que és l'especialització. Però el recurs bàsic, de necessitat d'urgència, sempre partirà des dels Serveis Socials" (P59).

- Catalunya Central:

A la comarca de l'Anoia, els Serveis Socials serien complementaris del treball que es realitza al SIE i sempre derivarien tota la intervenció en VM.

> "Quan vam obrir el SIE, em vaig reunir amb la coordinadora d'Igualada i vam acordar que Serveis Socials no treballa més amb violència, que ho derivaven tot [al SIE], i ho fan" (P42).

La relació és molt fluïda i molt positiva.

> "Confien molt [Serveis Socials], però no és qualsevol cosa… confien molt en el criteri de les professionals d'aquí. En alguns casos, si necessiten parlar tranquil·lament, es reuneixen tots els professionals" (P42).

El Vic-Dones SIAD Osona intervé exclusivament en situacions de VM i Serveis Socials funciona complementàriament respecte als recursos econòmics i d'acolliment.

> "Amb Serveis Socials treballem de manera coordinada els casos de violència. Si un cas de violència arriba a Serveis Socials, el deriva a Vic-Dones" (P55).

> "Pot ser que casos de violència nosaltres no els derivem a Serveis Socials quan no fa falta" (P55).

> "Quan hi ha un tema de violència se centra molt més des del SIAD" (P34).

> "És clar, nosaltres activem el recurs de l'accés a aquests pisos. Llavors mirem si hi ha disponibilitat, si no hi ha" (P34).

Vic-Dones i els Serveis Socials del municipi o de la comarca es coordinen habitualment.

> "Pel que fa al SIAD, bé. Però sí que és veritat que el fet d'estar a dos edificis diferents, ja et coordines molt, però no estem realment integrats al 100%, sempre

es pot millorar molt més tot aquest treball conjunt. I és molt proper i treballem molt conjuntament, però sempre es pot millorar" (P34).

- En municipis amb SIAD forts, com Terrassa:

A Terrassa, el SIAD i Serveis Socials actuarien complementàriament, amb competències molt delimitades. S'activa un o un altre servei segons les necessitats de la dona i dels seus fills i filles.

> "És clar, si la dona va cap a (…) serveis de política de gènere i no als Serveis Socials perquè no fa falta, perquè és una cosa més específica, jo [Serveis Socials] no m'assabento que va al seu servei. Si requereix un servei més global de la família doncs tant per a fills, coses que surten de l'àmbit propi de la violència, llavors és quan hem d'intervenir nosaltres pel suport econòmic que comporta, ajudes d'activació de recursos genèrics de la família. Ells no ho fan i és quan els seus treballadors socials es posen en contacte amb nosaltres i fem un treball conjunt" (P70).

Al SIAD de Terrassa, com a regla general, la primera atenció, l'acolliment, la realitza una professional del servei, que és l'assistenta social. Aquesta assistenta social abans treballava a Serveis Socials i és qui es coordinaria amb la referent de la dona en Serveis Socials en el cas que fos necessari per a activar recursos econòmics o d'una altra índole.

A Terrassa les relacions entre SIAD i Serveis Socials són bones.

> "Porten molts anys treballant, porten 23 anys treballant junts i llavors, vulguis o no… hi ha molt bona relació, la hi ha hagut sempre. La nostra assistenta social venia de Serveis Socials, llavors la formem en violència quan va venir al servei, i les coneix molt a totes. I és una persona que a més té molt bona relació, i això és molt important, però en general amb tothom bé. I després ens coordinem molt amb Serveis Socials…" (P92).

6. Conclusions

Protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

Segons la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, el govern de la Generalitat ha de desenvolupar models d'intervenció integral en tot el territori de Catalunya a través d'una xarxa coordinada de serveis de qualitat. En aquest marc, correspon a l'ICD l'impuls dels protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista. El primer pas d'aquest impuls va ser la promulgació tot seguit de la llei del Protocol Marc de tota Catalunya per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, de 30 d'abril de 2009, instrument que estableix les bases a partir de les quals es defineix un model d'intervenció compatible amb el que estableix la norma.

La Llei i el Protocol van pretendre homogeneïtzar models d'intervenció i serveis que existien desigualment al territori de Catalunya al moment de la seva promulgació. És ben sabut que les polítiques públiques de dones han estat liderades molt especialment pels ens locals, existint per tant abans de 2008 protocols i serveis d'atenció a dones a municipis grans, generalment a les àrees metropolitanes de Barcelona i Tarragona.

Per aquest motiu, l'esforç de l'Administració de la Generalitat, en concret de l'ICD, va ser dirigit a impulsar protocols a les demarcacions on fins avui s'havien desenvolupat escassament serveis i circuits d'atenció a dones. Així, al llarg d'aquests anys es van promulgar protocols de les demarcacions de Terres de l'Ebre (2012), Lleida (2013), Alt Pirineu i Aran (2013) i Catalunya Central (2014). El referent de demarcació va ser el pioner protocol de Girona que funcionava a la zona des de 2006. Aquestes demarcacions funcionen territorialment a través d'equips o comissions comarcals que adapten el protocol de la demarcació al territori concret.

Tarragona, amb una tradició de protocols municipals a les ciutats grans, va optar per elaborar protocols comarcals amb el suport de l'ICD, sense sentir la necessitat d'un protocol per a tota la demarcació. Per la seva banda, Barcelona (sense tenir en compte les comarques que corresponen a la Catalunya Central), amb un gran protagonisme de l'Administració local en el desenvolupament de polítiques públiques de dones, ha seguit la tradició dels protocols municipals, en aquest cas adaptant-los, ja després de la Llei, al concepte de violència masclista i ampliant el seu àmbit d'actuació de la violència dins la parella a la resta de manifestacions de violència de la Llei. La majoria dels municipis grans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona tenen els seus propis protocols contra la VM. En l'actualitat, i amb el suport de l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania Àrea d'Atenció als Persones de la Diputació de Barcelona, s'impulsen protocols comarcals per a aconseguir accedir als municipis petits que no tenen definit un circuit d'actuació.

Lideratge i comissions tècniques de seguiment dels protocols territorials

Les i els professionals entrevistats consideren que dos són els factors clau que influeixen de manera determinant en el lideratge dels protocols territorials. En primer lloc, el compromís polític, que ha de ser clar, des del principi i des de dalt. En aquest sentit, en general totes les comissions de seguiment dels protocols contenen una taula política on han de prendre's les decisions referides a l'abordatge de la VM dins d'aquest territori i impulsar cap avall els acords. Aquestes comissions polítiques es reuneixen al territori amb més o menys freqüència i estímul, segons la zona i el color polític de les institucions.

El segon factor que influeix en el lideratge d'un protocol són els recursos humans i materials destinats per a això. El seguiment d'un protocol requereix de partides pressupostàries que incloguin la dedicació horària dels/de les professionals a aquesta funció d'impuls i de participació als circuits. Més enllà d'aquesta qüestió objectiva, han de tenir-se en compte també aspectes subjectius com el compromís i la implicació de professionals, clau en el bon funcionament d'un circuit territorial.

No obstant això, aquests requisits es compleixen escassament, quan el lideratge tècnic recau sobre professionals o equips saturats amb una capacitat molt relativa per a accedir, conèixer i treballar tècnicament al territori. De les entrevistes realitzades es desprèn que l'Institut Català de les Dones hauria de tenir un paper més actiu en el lideratge dels protocols territorials, principalment en aquells llocs més necessitats i on el propi ICD té menys presència, com a la Catalunya Central.

D'altra banda, en aquesta tasca de lideratge i suport al seguiment dels protocols, l'Institut Català de les Dones podria recolzar-se en la col·laboració amb el treball que ve desenvolupant l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona. No obstant això, malgrat treballar sobre un mateix territori i amb uns objectius molt compatibles, no existeix comunicació entre ambdues institucions.

Pel que fa a protocols territorials d'àmbit més concret, el lideratge tècnic sol recaure en departaments de polítiques d'igualtat de gènere o en els seus serveis, com el SIAD, o en Serveis Socials, segons el territori. A la província de Barcelona, els municipis de la qual de l'Àrea Metropolitana tenen trajectòria en les polítiques públiques de dones, la majoria dels protocols són liderats pels SIADs o pels departaments d'igualtat. En altres zones, com a Lleida, Girona o Tarragona, el lideratge i coordinació dels equips de seguiment dels protocols recau habitualment sobre Serveis Socials. El paper del SIE és destacable en la

col·laboració del lideratge i seguiment dels protocols en aquells llocs on ha pogut articular-se amb més força, com a Terres de l'Ebre, a la comarca de l'Anoia o al Maresme.

Treball en xarxa i fluxos de derivació entre serveis

El treball en xarxa suposa treballar en sistemàtica col·laboració i complementació entre tots els recursos d'un àmbit territorial concret. Treballar en xarxa té nombrosos beneficis, entre els quals destaquen, dins l'àmbit de la VM, la reducció de la victimització secundària de les dones i la millora en la qualitat de l'abordatge de la VM en tots els seus eixos. En aquest sentit es pronuncien els estàndards de qualitat comuns a tots els serveis del Protocol Marc. No obstant això, treballar en xarxa continua sent un repte per a les institucions i pels i les professionals, ja que xoca amb la cultura de les organitzacions, que segueix basant-se en el treball vertical i en el protagonisme d'institucions i persones concretes.

Alguns factors han estat assenyalats per les persones entrevistades com a fonamentals per a afavorir el treball en xarxa en els seus circuits: l'existència d'espais reals de coordinació, la possibilitat de tenir accés directe als/a les altres professionals de la xarxa, espais comuns de formació per a construir conjuntament coneixement, temps per a fer-ho i poca rotació entre les persones que integren el circuit.

Respecte als fluxos de derivació entre serveis, els SIEs, com a servei especialitzat, i els SIADs, com a serveis específics per a dones, són essencials. Els SIEs dediquen moltes hores del seu temps de treball a les coordinacions, sent la coordinació i el treball en xarxa amb els altres serveis de la seva zona un encàrrec específic que tenen assignat. Es coordinen amb tots els serveis públics i privats de la xarxa segons el grau d'articulació dels SIEs al territori.

Els SIADs, sense model comú d'intervenció, i herència dels recursos que existien al territori abans de la Llei i el Protocol, presenten grans heterogeneïtats. Respecte a l'abordatge de la violència masclista, la majoria dels SIADs intervenen directament en violència en tots els eixos. Segons la recent avaluació dels SIADs[71], la meitat aproximada dels SIADs estan centrats en l'atenció a la VM, mentre que l'altra meitat estarien centrats en l'atenció genèrica a dones. Molts SIADs, per tant, assumeixen l'atenció de VM sense derivar al SIE.

[71] Spora (2015), *Avaluació de la xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*

Uns altres deriven al SIE o a Serveis Socials. En alguns territoris SIE i SIAD entren en competència, com es tornarà a veure més endavant.

Per la seva banda, les OAVDs, com a punt de coordinació de les ordres de protecció, treballen coordinadament amb els centres penitenciaris catalans, i en constant relació amb jutjats. Reben derivacions dels serveis dels circuits territorials per a informar-se sobre les mesures de protecció o sobre la situació penitenciària de l'agressor, i per a sol·licitar acompanyaments en seu judicial. No obstant això, solament pot oferir aquest últim servei a les capitals de les províncies i a Tortosa.

Els GAVs de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra són peces claus dins els circuits territorials. Són essencials en la detecció de VM i són via d'entrada habitual als recursos de la Xarxa. Els/les professionals entrevistats han manifestat queixes sobre el fet que ja no siguin els GAVs els que recullin les denúncies per VM. Algunes policies locals també intervenen en VM presentant una gran heterogeneïtat segons el territori.

Els SARs i SASs gestionats per la Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar de la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya reben les derivacions de les dones i els seus fills i filles que han estat sol·licitades per Serveis Socials amb el suport, cada vegada major, de SIE o SIAD. En general, els SARs i SASs consideren que falla la coordinació i la preparació de les dones que deriven al recurs d'acolliment. Tant els Serveis Socials que deriven, com la pròpia Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar de la Secretaria de Família, segons aquestes professionals entrevistades, haurien de treballar més els casos que deriven, conèixer-los més a fons, valorar altres opcions, treballar la decisió d'anar a un recurs d'acolliment i tenir en compte les persones que ja estan vivint al SAR o SAS.

Els recursos d'acolliment temporal també qüestionen el model d'atenció psicològica i assessorament jurídic als SIE de les dones que estan allotjades als SARs i SASs, per la distància que pot haver-hi entre els serveis, per la falta de transport, per la situació de vulnerabilitat de les dones i pels propis protocols dels SIEs per accedir a l'atenció psicològica.

Les Oficines d'Informació de l'Institut Català de les Dones, situades a les capitals de província i a Tortosa, se sumen a l'oferta de serveis d'informació i assessorament a les dones víctimes de VM, justament a les capitals de província on es concentren els recursos. Es produeix, per tant, una duplicitat d'oferta no especialitzada en cap àmbit que provoca que els serveis entrin en competència entre ells.

Alguns dels CIRDs de municipis amb menys de 20.000 habitants també ofereixen atenció i recuperació de VM. De fet, a la província de Barcelona, la majoria de dones que atenen els CIRDs és per violència masclista. No obstant això, no estan considerats recursos de la Xarxa.

Per la seva banda, els Serveis de Salut participen escassament als espais de coordinació dels circuits. Són convidats per part de qui lidera el seguiment del protocol, habitualment, però tan sols s'involucra alguna professional compromesa. Així i tot, l'impacte dels serveis sanitaris en l'abordatge de la VM és tal que més de la meitat dels i les professionals enquestats per aquesta recerca marquen l'àmbit sanitari com una font de les dones derivades als seus serveis.

Totes les persones entrevistades coincideixen a afirmar que el gran repte dels circuits territorials és la participació real dels centres educatius, del Poder Judicial i de Fiscalia.

Finalment, un servei que integra la Xarxa segons la Llei i el protocol, però que està totalment absent dels circuits de coordinació, són els punts de trobada. Els STPTs gestionats per la Secretària de Família no es coordinen amb la resta de serveis de la Xarxa. La prohibició de coordinació prové expressament de la Secretaria de Família, qui considera que per les funcions que els STPTs tenen assignades, si es coordinessin perdrien "neutralitat". No obstant això, la totalitat dels i les professionals dels STPTs entrevistats/es creuen que seria positiu coordinar-se amb la resta de serveis de la Xarxa. D'altra banda, els STPTs municipals sí ho fan.

D'altra banda, les derivacions entre serveis es fan sense fitxa de derivació. Més de la meitat dels/de les professionals enquestats afirmen mai utilitzar fitxa de derivació o poques vegades fer-ho. Els SIEs i els SARs i SASs són els serveis que més la utilitzen. Els seguiments que realitza la Xarxa solen ser telefònics.

Així, la informació i les dades compartides continuen sent esculls pel bon funcionament del treball en xarxa i la coordinació. Els serveis consideren, en general, que la normativa de protecció de dades és un límit a l'existència d'aquestes bases comunes d'informació sobre les usuàries. En aquest sentit, es requereix més formació sobre la protecció de dades per a desfer mites i que els serveis puguin compartir informació per a prevenir i intervenir en situacions de VM.

Malgrat els esforços dipositats per institucions, serveis i professionals, dins dels circuits territorials existeixen riscos de revictimització de les dones, principalment per la duplicitat d'intervencions. En l'anàlisi dels fluxos de derivació entre serveis s'han detectat diversos

elements que no garanteixen el principi d'intervenció mínima i que poden causar revictimització.

En alguns circuits territorials no queda ben delimitada la intervenció d'alguns serveis, produint-se una duplicitat d'intervencions. A nivell de tot el territori de la Generalitat s'ha detectat que les OAVDs i els GAVs es solapen habitualment en el seguiment de les dones que tenen mesures de protecció vigents i l'agressor està a la presó. En canvi les OAVDs, com hem comentat, no poden oferir acompanyament a totes les guàrdies dels Jutjats de Violència sobre la Dona, només a les capitals de província més Tortosa, i la majoria d'acompanyaments a judici es realitza també a aquestes seus.

A circuits territorials més concrets, la intervenció dels serveis d'atenció i recuperació tampoc estaria ben delimitada. A un mateix municipi pot existir una Oficina d'Atenció i Informació de l'ICD, un SIAD municipal, un SIAD comarcal i un SIE. Quan ha d'intervenir un o un altre, no queda moltes vegades clar.

A alguns circuits territorials els fluxos de derivació obliguen a passar per un servei necessàriament abans d'arribar a un altre. Això fa que la dona tingui diverses visites a un servei abans de ser derivada al servei de destinació on rebrà l'atenció que sol·licita o la teràpia per a la seva recuperació. Si a això afegim el retard premeditat en les derivacions, els efectes de la multi-intervenció poden multiplicar-se.

Alguns dels problemes detectats són conseqüència de la rivalitat entre serveis. S'han detectat rivalitats entre SIE i SIAD, com veurem més endavant, i entre SIE i l'Oficina d'Informació de l'ICD, també en alguns llocs amb Serveis Socials. Algunes persones entrevistades apunten al fet que aquesta rivalitat pot ser causada o fomentada perquè tots dos serveis són gestionats per diferents equips de l'Administració. En aquest sentit, es desprenen certes dificultats de comunicació i coordinació entre la Secretaria de Família i el Institut Català de les Dones.

Finalment, una altra font de multi-intervenció segons les persones entrevistades correspondria a l'existència de protocols interns d'atenció psicològica molt rígids als SIE, fet que pot obligar a una dona a tornar a passar per un acolliment durant diverses sessions abans d'accedir a la teràpia psicològica.

Les propostes per a pal·liar aquestes dificultats apunten a una millora en la coordinació entre els serveis a nivell institucional i a una reordenació més eficient dels recursos al territori.

L’articulació dels SIEs al territori

La Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral de violència masclista presenta problemes d'operativitat per la deficitària articulació dels Serveis d'Intervenció Especialitzada al territori de Catalunya. D'una banda, els SIEs són incapaços d'abastar la VM de les seves zones de referència, principalment per distància i dèficit de transport públic, i els SIADs, per l'altra, molt més nombrosos i localitzats al territori, forçosament han d'atendre la violència en totes les seves fases.

Alguns SIADs, de municipis grans, generalment de l'àrea metropolitana de Barcelona, estan preparats per a atendre en major o menor mesura la VM i estan dotats amb pressupostos i equips que poden oferir un bon servei. No obstant això, molts altres, de municipis més petits, no ho estan, tenint una capacitat pressupostària i de recursos humans molt limitada per a fer recuperació. Un aspecte especialment problemàtic de l'assumpció per part dels SIADs de l'atenció de la violència en totes les seves fases és la recuperació de fills i filles. En general, la immensa majoria dels SIADs no estan capacitats per a fer recuperació a nens/es i adolescents. No disposen de personal especialitzat ni d'experiència en aquesta qüestió.

La deficitària articulació dels SIEs al territori i el fet que els SIADs estiguin atenent VM àdhuc sense estar preparats per a això suposen una violació del principi d'igualtat des de la perspectiva territorial. Totes les dones catalanes que han sofert violència masclista tenen el mateix dret als serveis d'atenció i recuperació integral per a elles i les seves filles i fills, sense que es puguin establir privilegis socials segons el territori de residència.

A les dificultats d'articulació dels SIEs exposades, hem de sumar-li que els SIEs i els SIADs entren sovint en competència produint-se certa rivalitat. Aquest conflicte es tradueix en resistències clares per part d'alguns SIADs de derivar a dones als SIEs.

Com a conseqüència de tots dos factors, els SIEs tenen una influència directa al municipi on se situen i a alguns municipis del voltant, de vegades a la comarca, no més enllà, i tot i això, amb dificultats segons el territori.

A la demarcació de Girona es produeix una molt feble articulació del SIE. La introducció del SIE a la zona va tenir resistències, a l’ésser un territori on es portaven molts anys d'implementació del Protocol i funcionava amb qualitat i autonomia. Amb l'arribada del SIE, els serveis del voltant de Salt, principalment, van entrar en una rivalitat que encara perdura.

A la demarcació de Terres de l'Ebre és on existeix una articulació més efectiva del SIE al territori, malgrat tenir també dificultats. Principalment, les dones que atén són de la comarca del Montsià, on està situat.

L'articulació dels SIAD amb el SIE a la demarcació de Lleida es produeix localment, havent-hi certa rivalitat entre els serveis que intervenen en VM i no quedant clar el protocol sobre qui intervé en l'atenció psicològica a dones, principalment a la capital.

A l'Alt Pirineu-Aran, l'articulació del SIE es produeix parcialment, a dues de les comarques de l'Alt Pirineu. Principalment a l'Alt Urgell, on se situa el SIE, i, en menor mesura, al Pallars Jussà.

A la demarcació de Tarragona es produeix una articulació parcial del SIE, havent tingut una implementació al territori difícil, on els serveis han entrat en competència i hi ha rivalitat.

A la demarcació de la Catalunya central es produeix una articulació del SIE molt efectiva a la comarca de l'Anoia, però gairebé inexistent a la resta de comarques.

La demarcació de Barcelona és especial. Barcelona ciutat i L'Hospitalet de Llobregat, les ciutats més poblades de Catalunya, tenen els seus propis circuits i serveis. A més, fora d'aquestes poblacions, existeixen dos SIEs. Al sud, el SIE del Baix Llobregat, que té una influència relativa a tota la comarca. Al nord, el SIE del Maresme, recentment implantat però en bon procés d'articulació.

S'estan desenvolupant algunes propostes per amplificar l'impacte de la presència del SIE en cadascuna de les demarcacions i pal·liar la deficitària articulació. D'una banda, alguns SIEs estan començant a funcionar com a suport i supervisió d'altres equips menys especialitzats. Així mateix, s'estan desplaçant per alguns territoris per a atendre a dones, sigui *in situ*, amb l'establiment d'antenes o fent grups de maternatge, o per videoconferència. També es planteja la creació de més SIEs a zones que queden desateses o la reconversió d'alguns SIADs amb competències molt especialitzades en VM en SIEs.

Els Serveis Socials i la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista

Els Serveis Socials no integren la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral. Ni la Llei catalana 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, ni el Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, defineixen aquests serveis com a tal. No obstant això, dins els circuits territorials tenen un paper molt rellevant. Ja amb el sorgiment de les polítiques públiques locals de dones, als anys vuitanta, va estar molt

vinculat als departaments de Benestar Social o Serveis Socials. Posteriorment, en crear-se departaments o regidories pròpies de dones molts dels programes i estructures per a la igualtat d'homes i dones o contra la violència masclista van passar a estar gestionats des d'aquests organismes. Durant els últims anys, no obstant això, amb la crisi financera i les retallades pressupostàries, ha tornat a augmentar el pes dels Serveis Socials en les polítiques contra la violència masclista.

Els Serveis Socials i els serveis especialitzats d'atenció a les dones solen utilitzar paradigmes conceptuals d'intervenció diferents. Els segons tendeixen a treballar des de la perspectiva de gènere per a apoderar a les dones, respectant el seu relat i la seva autonomia, mentre que els primers ho farien des d'una òptica assistencial paternalista condicionant moltes vegades les prestacions socials a determinats plans de treball. D'altra banda, es constata que els Serveis Socials de base estan saturats i per aquest motiu treballen amb molta pressió i amb pocs recursos. L'absència de formació en gènere i en intervenció en VM seria clau en aquest desencaix de models d'intervenció que comentem. La formació i sensibilització de Serveis Socials en la perspectiva de gènere i en violència masclista continua sent minoritària.

Malgrat que els Serveis Socials no integren la Xarxa com a tal, són l'eix vertebrador dels circuits territorials en l'abordatge de la violència masclista. Són claus en la detecció, gestionen els recursos econòmics i materials, gestionen els recursos d'acolliment d'urgències, són els que sol·liciten els recursos d'acolliment de llarga estada, permeten l'accés als programes d'habitatge social dels municipis i en alguns llocs, també participen als programes d'inserció laboral. A més, en no pocs llocs intervenen en l'atenció i recuperació de les dones víctimes de VM i amb els seus fills i filles. En aquest sentit, podem dibuixar diferents models de participació dels Serveis Socials als circuits territorials d'abordatge de la VM.

- Model assimilat seria aquell model en el qual Serveis Socials i els serveis especialitzats d'atenció comparteixen un mateix equip i funcions. Tan sols trobem un model com aquest, excepcional, al territori de Catalunya, el de la zona del Alt Pirineu Aran. Dins d'aquest territori el SIE està gestionat pel Consorci d'atenció a les persones, formant un gran equip on es troben Serveis Socials bàsics, el SIAD, i el SIE, entre uns altres.

- Model essencial seria aquell en el qual els Serveis Socials participen en la recuperació de dones que han sofert VM liderant fins i tot el seu abordatge i, de vegades, el protocol territorial. El cas paradigmàtic seria el de la ciutat de Tarragona, amb la USIF.

- Model rellevant correspondria a aquells llocs en el qual Serveis Socials treballen a l'una amb els serveis especialitzats en intervenció de VM i realitzen un seguiment del cas. Seria el cas de la comarca del Maresme.

- Model de complementarietat seria aquell en el qual els serveis especialitzats realitzen atenció i tractament de la VM i Serveis Socials atenen tan sol les necessitats socioeconòmiques. És el cas de la comarca de l'Anoia.

7. Bibliografia

- Astelarra, Judith (2005): *Veinte años de políticas de igualdad*, Madrid: Cátedra.
- Ballester, Lluís; Orte, Carmen; Oliver, Josep Lluís; March, Martí X. (2004), "Metodología para el Trabajo socioeducativo en red". Comunicació al IV Congreso estatal de la/el educador/a social. Santiago de Compostel·la.
- Bodelón, Encarna (2012), Violencia de género y las respuestas de los sistemas penales. Buenos aires: Didot.
- Bodelón, Encarna (2012), *Políticas públicas desde la perspectiva feminista. Introducción teórica*. IIEDG.
- Calle Fernández, Soledad (2004), "Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género", a *PORTULARIA* 4, 2004, (61-66), Universitat de Huelva.
- Casado, Demetrio y Fernando Fantova (coord.) (2007), *Perfeccionamiento de los Servicios sociales en España*. Madrid: Cáritas i Fundación Foessa.
- García Sánchez, Alba (2006), "Polítiques i estratègies d'igualtat en l'àmbit local. L'experiència de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat", a Bodelón, Encarna i Pilar Giménez (coords.), *Construint els drets de les dones: dels conceptes a les polítiques locals*, pp. 149-166. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans (OSPDH) de la Universitat de Barcelona el 2009*, Els recursos d'acolliment per a les dones sobreviscudes a la violència masclista dins la parella. Un estudi comparat entre les ciutats de Barcelona, Bilbao i Sevilla* (La Torre, Elena; Nicolás Lazo, Gemma; Roig, Aura; Vartabedian, Julieta).

- Roldán García, Elena (2006), “Servicios sociales y políticas de igualdad de oportunidades”, a *Acciones e investigación social.* Núm. extra 1.
- Roldán García, Elena i Montserrat Castanyer (2012), “Servicios sociales en tiempo de crisis”, a *Cuadernos de Trabajo social*, vol. 25, núm. 1, pp. 13-17.
- Spora (2015), *Avaluació de la Xarxa de Serveis d’Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*
- Web del Consell Comarcal del Baix Llobregat, http://www.elbaixllobregat.cat/

CAPÍTOL III. MANIFESTACIONS DE VIOLÈNCIES MASCLISTES ATESES PER LA XARXA I DIVERSITAT DE DONES USUÀRIES

La Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista, com ja s'ha esmentat, parteix de que la violència masclista, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat, és aquella 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, per això considera que les intervencions han d'anar més enllà de la violència domèstica i familiar. En aquest sentit, l'article 5 de l'esmentada Llei preveu diferents àmbits en els quals pot manifestar-se la violència masclista: la violència en l'àmbit de la parella, la violència en l'àmbit familiar, en l'àmbit laboral, en l'àmbit social o comunitari i qualsevol altra forma anàloga que lesioni o pugui lesionar la dignitat, integritat o llibertat de les dones.

La violència masclista, que "pot exercir-se de forma puntual o de forma reiterada", pot prendre diferents formes, tals com la violència física, psicològica, sexual o econòmica. L'article 4 de la Llei 5/2008 defineix els que a l'efecte d'aquesta Llei comprenen aquestes formes d'exercir la violència[72]. Des de fa anys s'està treballant per a la prevenció, detecció, atenció i recuperació enfront de la violència a la parella pel que alguns recursos acumulen una notable experiència d'intervenció en aquest àmbit. No obstant això, davant altres manifestacions i formes d'exercir la violència, també sorgides de la cultura patriarcal, a causa que encara no són gaire conegudes, són menys explícites, i per això més difícilment detectables, així com per la seva especificitat, encara queda molt camí per recórrer en termes de prevenció, informació i intervenció.

[72] "Article 4 Llei 5/2008. Formes de violència masclista
1. Als efectes d'aquesta llei, la violència masclista es pot exercir d'alguna de les formes següents:
a) Violència física: comprèn qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
b) Violència psicològica: comprèn tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaces, d'humiliació, de vexacions, d'exigència d'obediència o submissió, de coerció verbal, d'insults, d'aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.
c) Violència sexual i abusos sexuals: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.
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 llurs filles o fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.
2. La violència masclista es pot exercir d'una manera puntual o d'una manera reiterada."

La Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que sofreixen violència masclista compta amb diferents serveis que alhora constitueixen diferents portes d'entrada per a l'atenció de diferents manifestacions de la violència masclista que impedeixen el desenvolupament dels drets, autonomia i llibertat de les dones. Així mateix, les dones usuàries d'aquests serveis són diferents entre si i per això requereixen una atenció diferent per part de les administracions prestadores dels serveis, les quals partint del reconeixement de la diversitat, han d'intervenir per eliminar les desigualtats socials que aquestes puguin generar.

L'anàlisi de les dades quantitatives produïdes pels diferents serveis que integren la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista, juntament amb el de les dades qualitatives obtingudes mitjançant el treball de camp realitzat en les diferents demarcacions territorials, permet mostrar quines han estat les manifestacions de violències masclistes ateses per la Xarxa i posar en relleu algunes peculiaritats de les dones que ha recorregut a ella segons la seva edat, lloc d'origen, situació socioeconòmica, etc. Amb això no es pretén definir un perfil de víctima, sinó visibilitzar les desigualtats i conseqüents discriminacions que poden sumar-se a la discriminació de gènere soferta per les dones en situació de violència.

Aquests resultats han de dimensionar-se dins de l'abast de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral respecte del total de dones afectades per violència masclista a Catalunya. En 2013 van ser aproximadament el 11% (Spora, 2015). D'aquest 11% de dones ateses pels diferents serveis de la Xarxa, el 63% (7.569 dones) van ser ateses pels SIADs, el 24% pels SIEs, el 11% pels Serveis Tècnics de punt de trobada (STPTs), el 1% pels serveis d'acolliment i recuperació (SARs) i també el 1% pels Serveis d'acolliment substitutoris de la llar (SASs) (Spora, 2015).

1. Violència a la parella

La violència dins l'àmbit de la parella, és a dir, la violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que és o ha estat el seu cònjuge o per la persona que té o ha tingut relacions similars d'afectivitat (art. 5 Primer Llei 5/2008), és la manifestació més comuna atesa per tots els serveis de la Xarxa.

Aquest àmbit en el qual es manifesta la violència està caracteritzat per les dificultats que presenta el cicle de la violència, dins del qual les dones viuen de forma contradictòria les seves experiències de violències masclistes. Per això els serveis d'atenció hauran de tenir

en compte aquesta peculiaritat i incorporar a l'atenció la flexibilitat que requereixi cada situació.

> "Però el més complicat, per a mi, és quan hi ha convivència, hi ha ambivalència afectiva, que és el 90% dels casos. És a dir, dones que no han fet la separació emocional d'ell. Diuen sí, és veritat que beu, que ha passat això, el metge ho ha denunciat a la Fiscalia, i s'ha denunciat d'ofici, però ella no vol denunciar, ho vol perdonar perquè creu que el problema és l'alcohol... Llavors aquí s'ha de poder fer un treball amb la dona. Llavors, és clar, en l'àmbit de la parella, la dificultat és que no és una agressió que li fa un estrany pel carrer, la fa una persona amb la qual ha compartit la seva vida. Llavors aquest és el cas difícil, la dona conviu, la dona no ho vol denunciar, però és que tampoc ho vol deixar. Perquè si ho vol deixar, enviar-la a casa d'acolliment, demanar justícia gratuïta, i després posar una denúncia. Però si no ho vol deixar, tota la resta és un procés que ha d'anar fent ella" (P13/P47).

El servei telefònic d'atenció a les dones en situació de violència és el servei més generalista i més accessible per a moltes dones, i per això podria ser el servei que atengués manifestacions de violència més variades. No obstant això, al llarg dels tres últims anys, més del 93% de les trucades rebudes pel servei estaven relacionades amb situacions de violència en l'àmbit de la parella, seguides amb molta diferència per les relatives a violència en l'àmbit familiar.

Taula 1: Àmbits de les violències masclistes. Trucades rebudes al servei telefònic 900 900 120, anys 2015, 2014, 2013

	2015		2014		2013	
	Trucades	**%**	**Trucades**	**%**	**Trucades**	**%**
Parella	8.900	93,3%	8.690	94,2%	8.446	93,3%
Familiar	442	4,6%	338	3,7%	421	4,7%
Laboral	38	0,4%	30	0,3%	32	0,4%
Sòcio-comunitària	158	1,7%	169	1,8%	151	1,7%
Total	9.538	100,0%	9.227	100,0%	9.050	100,0%

Font: http://dones.gencat.cat/ca/temes/violencia_masclista/estadistiques/ [Accés el 15 de febrer de 2016]

Una professional d'aquest servei que va ser entrevistada corrobora la distribució de les trucades que s'atenen en el mateix sentit que reflecteixen les dades.

> "Bàsicament, el percentatge més alt és violència en la parella, en l'àmbit de la parella. Un petit percentatge familiar; laboral, molt poc; i sòcio-comunitària, doncs en l'àmbit d'abusos sexuals o en l'àmbit, doncs no sé, mutilacions, matrimonis forçats, explotació sexual, tot això és un percentatge molt petit, però tot això també s'atén. Fins i tot situacions que de vegades no és violència: parelles que es

volen separar, tot aquest tipus de trucades també s'atén i assessora, que de vegades es confon una separació conflictiva amb, realment amb un maltractament de parella, també s'atenen" (P8).

En un mateix sentit, les trucades rebudes pel telèfon d'emergències 112 per violència masclista en l'àmbit de la parella han estat les següents:

2013: 47.524

2014: 38.567

2015: 44.337

La rellevància de la violència en l'àmbit de la parella respecte a les altres violències manté unes proporcions semblants també als serveis d'atenció presencials. Els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) estan destinats a totes les dones, però especialment a les quals sofreixen situacions de violència masclista, i ofereixen informació, assessorament, primera atenció i acompanyament en relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits de la seva vida. Per això, els casos que s'atenen són molt diversos.

"(…) La violència masclista és minoria. No és ni molt menys… Vull dir, hi ha moltes dones que et vénen per molts altres temes" (P73).

"I diries que el percentatge de dones que arriben al SIAD per un motiu de violència és majoritari o no?

No. En el nostre cas no. Però perquè tenim el SIE aquí al territori... igual rebem la trucada, però no ve perquè l'estem derivant directament... i els serveis de la Xarxa ja coneixen el SIE i deriven directament. Poques dones ens arriben... les que arriben derivades de serveis, excepte alguna que no es ve clar [que es tracti d'un tema de violència] i llavors la deriven aquí. (…)Treballem els rols... gent que s'ha vist en el període de crisi... perdent el treball... sostenint les famílies dels fills o les filles. Hi ha situacions tan dures... (…) separació con tot el que implica fer-se càrrec de la vida sola (…) Moltes dificultats per separar-se per la qüestió econòmica, també. Tot aquest acompanyament és el que ocupa més espai al nostre SIAD, més que la violència" (P56).

No obstant això, diverses professionals dels diferents SIADs expressen que entre les atencions que realitzen relacionades amb la violència masclista, entre el 90% i el 70% es refereixen a situacions de violència en l'àmbit de la parella.

> “Bé, el principal motiu de violència és la violència de parella. Si que hem tingut alguna situació de, d'agressió o d'abús sexual, alguna situació d'assetjament laboral, poques; però sí, podríem dir que el 90% és violència en la parella” (P16).

> “Aquí, bàsicament, arriba violència en l'àmbit de la parella. I algun cas s'ha donat, on hi havia... violència al treball, o pressió, o acomiadament per embaràs... Aquest tipus, de mutilacions i així, no arriben. Suposo que si arriben ha de ser a través de Serveis Socials. Hauríem de consultar. Però no és un volum... No és el que més es dóna, anem” (P74).

> “(…) tenim circuits de com actuem davant diferents tipus de violència, però com a protocol que tenim, perquè la violència majoritària és la de l'àmbit de la parella, que és més del 70%” (P92).

Dins d’aquest context, en alguns municipis, a causa de diversos motius, entre ells la història del servei (en els casos en què el SIAD existia abans de la Llei 5/2008 amb un rol especialitzat en l'atenció de la violència de gènere) (Spora, 2014), tal i com expressen les professionals, els SIADs estan especialitzats en l'atenció de la violència en l'àmbit de la parella.

> “Les atenem totes, tot. El que passa és que realment nosaltres estem especialitzades en violència de parella. Llavors sí que hi ha, també ens hem trobat ara amb molt abús sexual, també hi ha hagut alguna mutilació però llavors el que fem és fer l'acompanyament fins que les podem derivar a un recurs més especialitzat” (P53).

> “(…) Ens hem especialitzat en l'àmbit de la parella. (…) Ens arriben com SIAD. Però nosaltres a més tenim el SIE aquí a la vora amb la qual cosa entenem que el nostre àmbit és més restringit en aquest sentit, perquè estem en el que a nivell formatiu i d'experiència hem anat com fent nostre. (…) Però és un dels principis que tenim com a definitoris del nostre servei: atenció en violència de l'àmbit de la parella. Dones que han estat maltractades per les seves parelles, exparelles (…) no només fem les visites d'orientació, i de valoració i d'informació pròpies del SIAD, sinó que aquestes visites ens serveixen per discriminar quins casos necessiten ser atesos més a llarg termini per una qüestió de violència que solen ser al voltant d'un 80% o més de les persones que s'apropen a aquests servei. Entre altres coses entenem, per la qual cosa històricament [ha estat] aquest servei... per tant que és conegut” (P11).

> *“A nivell de violència masclista, quin tipus de violència es troba aquí?*

> Ens trobem per decisió del servei? Aquí, violència de parella. I això ha estat així perquè des d'un inici pràcticament és el que venia. No venien casos de violacions o d'altres situacions. Bàsicament ha estat això i quan hem tallat i hem dit solament residents [del municipi] (…) També la pròpia psicòloga s'ha anat formant, encara que no és que s'hagi format, els processos ja estan molt instaurats en una determinada casuística, i per tant això implica que si vénen casos d'aquests, no vol dir que no els atenguéssim, però trenquen la dinàmica de les llistes d'espera, i de la calendarització de les activitats" (P87).

Dins l'àmbit policial i judicial les manifestacions de la violència masclista detectades pels operadors del sistema penal segueixen les mateixes proporcions que als serveis d'atenció, però en aquest cas, a causa de la tipificació establerta per la Llei estatal (Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere) la violència masclista en l'àmbit de la parella és qualificada com a violència de gènere.

> "(…) si van lligats a jutjats de violència, són violència en l'àmbit de la parella. Bàsicament perquè vénen dels jutjats de violència (...) "violència de gènere" és violència en l'àmbit de parella" (P4).

> "Nosaltres tenim un tipus de victimologia que atenem des del nostre model d'atenció a les víctimes que és violència de gènere, violència domèstica, agressions i abusos sexuals i delictes d'odi i discriminació, i també mutilació genital femenina i matrimonis forçats. Aquesta és la tipologia que nosaltres atenem des dels Grups d'Atenció a la Víctima. El que passa és que la càrrega laboral, vull dir, el 90% o més, estem parlant de violència de gènere i domèstica. El nostre dia a dia és aquest" (P51).

En el mateix sentit, els serveis vinculats amb l'administració de justícia, com les Oficines d'Atenció a Víctimes de Delictes (OAVDs), també atenen majoritàriament a dones en situació de violència en la parella.

> "(…) nosaltres som un servei finalista amb la qual cosa és clar, això ja defineix bastant la tipologia de població que nosaltres atenem i el que, del que afectaria la [Llei] 5/2008 bàsicament el que ve més és gènere, gènere en 1r lloc, gairebé el 90%, després seria domèstica i després seria agressions sexuals, també més amb aquests ordre però amb una diferència important, el bloc important seria violència de gènere ja que justament estem donant cobertura també al jutjat de violència de gènere" (P80).

Als Serveis d'Intervenció Especialitzats (SIEs) el volum de l'atenció majoritària també se centra en la violència en l'àmbit de la parella.

> *"Però habitualment el gruix del volum d'atenció?*
>
> El gruix és violència de parella i violència en l'àmbit familiar entès pares cap a filles, o de fills cap a mares sempre que l'agressor sigui home" (P63).
>
> "(…) veiem violències especialment en l'àmbit de la parella, que és un repte que tenim els SIE, no? El 90% de les derivacions són violència masclista en l'àmbit de la parella, clar. L'àmbit comunitari, la violència sexual, ens interessa i està dins de nostra, una mica, tasca encomanada que tenim, que sigui també una violència que arribi. Però no acaba d'arribar. Àmbit comunitari, laboral, agressions sexuals, mutilació genital femenina... No" (P13/P47).
>
> "Mira, el 2014, el 91,23% de les dones actives al SARA era àmbit de violència masclista de parella, exercida per la parella actual el 48,21% i el 43% l'ex-parella. Però estem sempre entre el 90-94 %" (P89).

Així mateix, com s'afirma des del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, tots els serveis residencials, en principi, estan dirigits a la recuperació de dones en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.

> "Els serveis d'acolliment residencials, i els serveis substitutoris de la llar, són únicament per a dones en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella" (P4).

1.2. Formes de la violència

Les formes de violència en què majoritàriament es manifesta aquesta violència de parella són variades, i segons els/les professionals i les memòries anuals dels serveis de la Xarxa, s'atenen totes.

Segons l'avanç de resultats de la "Macroencuesta Violencia contra la Mujer 2015. Hay salida a la violencia de género" realitzada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat[73], les formes de la violència soferta per les dones en l'àmbit de la parella a l'Estat espanyol correspon a la següent distribució.

[73] Disponible a: http://www.msssi.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/30.03300315160154508.pdf

Taula 2: Formes de les violències a la parella o ex-parella. Al llarg de la vida a Espanya i a la Unió Europea (UE).

	Estat espanyol	UE
Física o sexual	12'5%	22%
Física	10'3%	20%
Sexual	8,1%	7%
Psicològica de control	25,4%	35%
Psicològica emocional	21,9%	32%
Econòmica	10,8%	12%
Por	13%	

Font: *Macro encuesta Violencia contra la Mujer 2015*. Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.

Com es desprèn d'aquestes dades, la forma més comuna de violència en la parella o ex-parella tant a Espanya com en la Unió Europea és la psicològica. Pel que fa a les violències ateses per la Xarxa, la violència psicològica va motivar el nombre més elevat de trucades ateses pel Servei Telefònic Especialitzat, entre 2015 i 2013. Com reflecteix la següent taula, tenint en compte que en molts casos coincideix més d'una forma, la forma de violència més comuna ha estat la violència psicològica (>67%), seguida de la violència física (>24%), la violència econòmica (>5%) i menys freqüent però amb un nombre considerable de casos, la violència sexual (>2%).

Taula 3: Formes de les violències masclistes. Trucades rebudes al Servei Telefònic 900 900 120 (2013, 2014, 2015)

	2015		2014		2013	
	Trucades	**%**	**Trucades**	**%**	**Trucades**	**%**
Física	3246	24,2%	3243	25,0%	3236	25,9%
Psicològica	9177	68,4%	8731	67,3%	8346	66,8%
Sexual i abusos sexuals	218	1,6%	259	2,0%	258	2,1%
Econòmica	779	5,8%	739	5,7%	646	5,2%
Total	13420	100,0%	12972	100,0%	12486	100,0%

Font: http://dones.gencat.cat/ca/temes/violencia_masclista/estadistiques/ [Accés el 15 de febrer de 2016]

Una distribució molt semblant de les formes de violència són les que atenen les professionals dels SIADs.

> "Majoritàriament és violència psicològica. És el que més predomina i el que més es dóna. Ara, últimament estem veient molta també, violència econòmica, eh? Això és el que més, ara, estem trobant al servei, des de fa uns anys per aquí. Però és psicològica la majoria de dones que vénen a demanar-nos atenció. Física també, però en menor proporció" (P37).

> "La violència psicològica: 46%, física i psicològica: 21%, violència múltiple significa que hi ha sexual, econòmica, de tot tipus. Aquesta, si et poses les "ulleres", cada vegada anirà creixent més, desgraciadament. De violència sexual vam tenir tres casos que els identifiquem com a tal, i com només hi havia dos de 521 surt un zero i escaig per cent, surt un zero, però és un zero coma no sé quant" (P57).

> "Majoritàriament arriben les violències psicològiques, majoritàriament dins l'àmbit de la parella. Algunes vegades, de noies joves que estan relacionades amb nois, relacions de festeig, d'aquestes relacions sentimentals, però majoritàriament són relacions de parella en l'àmbit familiar. De violència psicològica en primer lloc i després la violència física, i moltes vegades la violència psicològica i física al mateix temps. (…) Econòmica moltes vegades també però no, no han estat molts casos. Si, han estat més casos de control, de control del dia a dia, de la gestió dels diners, dels moviments, de la gestió del temps, de l'espai, de les relacions socials, tot això. Sí que es queixen moltes dones de molt control, però sobretot, sobretot, la queixa principal és el menyspreu, considerar a la dona com si no fora, això moltes vegades ho han verbalitzat com "em considera un zero a l'esquerra", relacions de les amistats, i de les relacions sobretot amb el gènere masculí, gelosia, molta gelosia, sobretot aquestes són les queixes principals." (P18)

> "A veure, així a trets generals són: víctimes de violència de gènere, física i psicològica. És a dir, no hi ha mutilació genital... Hi ha hagut un cas d'agressió sexual, un, aquest any. Però en general, psicològica i física.
>
> *Dins l'àmbit de la parella?*
>
> Sí" (P88).

> "Treballem tot el que es basa en micro-violències, violència econòmica, violència social, violència física, violència psicològica i emocional. Tot, perquè en el fons no et ve tan definit, inclòs molts casos que m'entren per atenció primària, com un

suport psicològic o una teràpia familiar, i en el moment en el qual grates veus elements de violència masclista de diferent intensitat i diferent tipus i els treballes" (P79).

Als SIEs es reprodueix aquesta diversitat de formes de violència i destaca la rellevància de la violència psicològica.

"(…) pel que fa a la tipologia, doncs accedeixen principalment per violència física i psicològica, tot i que també una vegada comences a parlar amb aquella dona, doncs hi ha totes les tipologies o no sempre totes, però ens trobem amb totes les tipologies de la llei" (P63).

En canvi, als Serveis d'Acolliment i Recuperació (SARs) i als Serveis d'Acolliment Substitutoris de la Llar (SASs), on acudeix el 1% de les dones ateses per la Xarxa, sol coincidir amb els perfils de dones que sofreixen majors vulneracions de drets. Com es pot apreciar a la taula següent, la majoria de dones van sofrir violència psicofísica, però les dimensions de l'aïllament social, abús econòmic i violència psicològica són molt importants i en menor mesura, però també amb una xifra elevada, es troba la violència sexual.

Taula 4: Exploració sobre la situació (formes) de violència de las dones ateses als SAR (2012, 2013, 2014)

	SAR			SAS		
	2012	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**
Violència psicofísica	131	132	147	68	65	79
Violència psicològica	68	86	86	62	35	63
Violència sexual	29	59	52	29	35	29
Abús econòmic	65	84	78	38	44	66
Aïllament social	77	89	100	40	42	56

Font: Memòries SAR 2012, 2013, 2014.

Com es mostrarà de nou a l'apartat 3 d'aquest capítol, la falta de recursos especialitzats davant discriminacions múltiples (per origen migratori, econòmica, salut, etc.), juntament amb el fet que en aquests casos les violències sofertes ja són múltiples, incrementen la necessitat d'haver de recórrer als serveis d'acolliment.

Com es pot extreure de l'enquesta realitzada a les/els professionals de la Xarxa dins del marc d'aquest estudi, un elevat nombre de professionals considera que el Circuit hauria de proporcionar-los més formació relativa a la violència psicològica (48'7%) i la violència sexual i abusos sexuals (47'8%), mentre que la ràtio de respostes que consideraven la necessitat de tenir més formació sobre violència econòmica (37,8%) i física (23%) ha estat més moderada.

2. Altres violències

Juntament amb la violència dins l'àmbit de la parella, altres violències, que tenen lloc a l'entorn familiar[74], laboral[75], social o comunitari[76] o qualsevol altra forma anàloga[77], també són concebudes com a violència masclista i per això es troben dins l'àmbit d'intervenció de la Xarxa.

[74] "Violència en l'àmbit familiar: consisteix en la violència física, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i les menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. No s'hi inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella, definida en l'apartat primer." (art. 5. primer Llei 5/2008).

[75] "Violència en l'àmbit laboral: consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:
a) Assetjament per raó de sexe: el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
b) Assetjament sexual: el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest." (art. 5. tercer Llei 5/2008).

[76] "Violència en l'àmbit social o comunitari: comprèn les manifestacions següents:
a) Agressions sexuals: consisteixen en l'ús de la violència física i sexual exercida contra les dones i les menors d'edat que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.
b) Assetjament sexual.
c) Tràfic i explotació sexual de dones i nenes.
d) Mutilació genital femenina o risc de patir-la: inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o hi produeixi lesions, encara que hi hagi consentiment exprés o tàcit de la dona.
e) Matrimonis forçats.
f) Violència derivada de conflictes armats: inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com ara l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs forçat, l'avortament forçat, l'esterilització forçada, la infecció intencionada de malalties, la tortura o els abusos sexuals.
g) Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades." (art. 5. quart llei 5/2008).

[77] "Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones." (art. 5. cinquè llei 5/2008).

Tot i que, com s'ha observat anteriorment, el nombre d'atencions per violència familiar està molt lluny del volum de la violència en la parella, algunes professionals es mostren preocupades per l'augment d'aquest fenomen.

> "De fet, nosaltres, una de les coses que ens fa patir molt és que estem detectant casos de violència filio-parental o filio-marental i la dona està sofrint, la dona és una víctima exactament igual, el que passa és que de vegades els recursos o la resposta judicial no la hi mateixa, però el servei ho has de tenir." (P57)

> "Majoritàriament en l'àmbit de la parella, però també ens trobem agressions sexuals, i després també... violència de fills cap a mares, aquesta seria la segona. I després tot el que se'l tema d'assetjaments, *mobbings*, alguns assetjament sexuals, i després evidentment també tenim el tema de tràfic, de matrimonis forçats... però això costa que arribi" (P92).

Els cossos policials també han detectat un lleuger augment en la manifestació de la violència domèstica o familiar.

> "Tenim més violència de…, sí, la qual cosa passa és que tenim la Llei 5/2008, la Llei catalana, però després numèricament i els atestats i tot això s'envien al jutjat però en tipus de violència de gènere i domèstica, per tant no podem aplicar la Llei quan tipifiquem amb el Codi Penal, perquè ens obliguen a diferenciar la violència de gènere de la domèstica, encara que no ho podem tractar com una violència masclista. Llavors nosaltres ho tractem tot igualment, el que passa és que es diferencia, i llavors l'estadística que tenim és de violència de gènere i domèstica, [aquí] tenim més de gènere que domèstica, encara que va haver-hi fa poc, va pujar lleugerament la violència domèstica" (P76),

Tot i que des de molts serveis s'expressa la voluntat d'atendre els casos que arribin, a moltes demarcacions els circuits d'atenció encara no estan desenvolupats.

> "Tot el tema de les violències de caire comunitari és una de les línies que al nostre pla hem demandat, volem veure una mica més tot això i mirar de treballar més tots els circuit" (P92).

Diverses professionals dels SIADs i els SIEs relaten que, tot i que podrien atendre'ls, generalment no els arriben casos de mutilacions genitals femenines ni de matrimonis forçats, excepte en comptades ocasions.

> “Ens trobem, a part de la de parella, sexual, sí, i puntualment, últimament algun matrimoni forçat, alguna mutilació, però algú que ja ve, que ja t'ho explica, que ja ho té com molt resolt llavors acabes de... Bàsicament ens trobem, sí la domèstica, agressions de fills o filles cap als pares, però aquestes potser són les que menys, no menys, la gran majoria és violència de gènere” (P53).

> “(…) en principi nosaltres podem atendre qualsevol manifestació de violència masclista (...) física, psicològica, econòmica, sexual i àmbit de parella, àmbit familiar, àmbit laboral i àmbit comunitari. Això no significa que les nostres usuàries principalment siguin de l'àmbit de parella o de l'àmbit familiar, tot i que també tenim algun cas de tràfic, tenim algun cas de l'àmbit laboral” (P63).

> “A veure, doncs de tràfic, de mutilació genital, assetjament laboral, d'això és el que menys, el que més la violència econòmica, la psíquica, la física per descomptat, els abusos sexuals a nens i adults. Aquests són els més convulsos, també perquè són els més vistosos, o més possibles de poder fer un abordatge objetivable diguem. Els altres, si vinc per denunciar una violència institucional, tampoc som el lloc, tot i que de vegades ho detectes, que en tot el procediment a més hi ha hagut, però no és motiu d'arribar” (P61).

Els Grups d'Atenció a la Víctima de la Policia de la Generalitat tenen procediments per atendre altres violències masclistes, més enllà de la violència en l'àmbit de la parella.

> “Tenim un procediment policial en l'àmbit de la parella, un procediment policial en l'àmbit de la mutilació genital, matrimonis forçats, agressions sexuals, tràfic i explotació sexual.... És a dir, el que és molt important és que no només treballem, parlem de violència masclista i només parlem de parelles, si no que hem de fer manifestacions específiques a cada una de les manifestacions. Per tant, sí que tenim procediments policials i sí que es treballen totes aquestes tipologies. No els grups d'atenció a la víctima específicament, depenent de si són situacions d'agressions sexuals, també intervenen... les unitats de recerca. O igual que davant un fet com una mort o un homicidi, sempre intervenen les unitats de recerca, per veure amb què estem tractant. O també, en les manifestacions en temes de tràfic. I és només la unitat de recerca qui tracta aquests temes “(P5).

> “Els GAVs el que fan en un segon estadi... totes les víctimes que han passat per comissaria, denunciïn o no denunciïn, demanen informació sobre qualsevol tipus de violència, li fan seguiment. Fan principalment violència masclista en l'àmbit de la parella, familiar, sòcio-comunitària, totes: és a dir, mutilacions, matrimonis,

agressions i abusos sexuals, tràfic d'éssers humans i a més incorporem, el 2012, els fets dels indicis penals motivats per odi i discriminació" (P46).

Alguns serveis consideren que aquests no són l'àmbit de la seva intervenció habitual:

> "Es treballa tot això. I després el que sí es fa molt és la prevenció de les relacions abusives. I aquí potser es fa més incidència en el tema del "no és no", de la violència sexual, de la no agressió. Però per exemple, jo crec que matrimonis forçats, mutilació genital femenina i prostitució forçosa, tràfic de dones amb finalitats de prostitució forçada... és un àmbit que no es dóna dins la gestió més quotidiana dels SIAD" (P6).

En aquest context es visualitza que tant a nivell de prevenció, d'intervenció i de recursos de recuperació és necessari invertir en afrontar les altres formes de violència que conté la Llei 5/2008.

> "(…) hauríem de fer una tasca més pedagògica, de donar contingut a la Llei que parla de violències masclistes [Llei 5/2008]. Com la violència... la Llei estatal [L'1/2004] parla de gènere, i és com l'àmbit que va començar a liderar, la resta de violències costa molt [visualitzar-les]" (P42).

> "en temes de violència de parella sí que hi ha recursos o comencen a haver-hi recursos, en altres tipus de violència costen molt. Per exemple, el que més s'atén ara en les oficines [OAVD], a part de la violència contra la parella, la qual cosa és la intervenció psicològica, són totes aquelles dones que han sofert alguna agressió contra la seva llibertat sexual. On la xarxa no té serveis específics, o té pocs, és clar, som un servei gratuït, on tothom té aquest servei. Sí que de vegades hi ha serveis: en ablacions per exemple zero; violència filio-parental, tampoc hi ha recursos específics. És a dir, jo crec que... de primera atenció d'informació i assessorament hi ha molt, però de recuperació, costa molt" (P 9).

El Protocol Marc estableix "Estàndards de servei específics" per a altres violències. En concret estableix pautes de servei específiques pels casos de violència que es tracten a continuació: violència sexual, tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual, mutilació genital femenina (MGF), matrimonis forçats (MF) i assetjament sexual o assetjament per raó de sexe en l'àmbit laboral que s'atenguin a la Xarxa (Protocol Marc, 2009: 36 i ss.).

2.1. Violència sexual

D'acord amb l'establert a la Llei 5/2008, entenem per violència sexual i abusos sexuals qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, mitjançant violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relaciones sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu. Això inclou l'assetjament sexual, així com les agressions sexuals.

Els estàndards de servei en relació a la intervenció amb dones, nenes i adolescents en situació de violència sexual estableixen que per a la prevenció i detecció precoç d'aquest àmbit de violència és necessari tenir en compte la relació entre violència física i psíquica amb la violència sexual, així com visualitzar aquesta forma de violència.

En aquest sentit, tot i que estadísticament la rellevància d'aquest àmbit de la violència és relativament petita, diverses professionals afirmen que detecten violències sexuals (a la parella o a les filles i fills) en l'àmbit de violència en la parella.

> "Agressions sexuals, específicament, com a agressió sexual, mira, potser hem tingut dos casos que recordi com a tals. Només agressió sexual. L'agressió sexual surt després, quan una dona t'està explicant el relat del que li ha passat, com totes, la majoria han passat per agressions sexuals dins de la violència en sí que estaven sofrint a casa" (P37).

> "I després, dins de la violència de parella, ens arriba tot tipus de violència. La més habitual és la psicològica, però ens arriba ambiental, econòmica, abusos sexuals a "nens". Dins d'una situació de violència de parella de vegades es poden detectar situacions d'abusos sexuals als seus fills o les seves filles, a les seves filles bàsicament, és el que més ens arriba aquí" (P25).

> "L'únic problema, t'estic dient, és que estadísticament... que hauríem de començar a pensa en visualitzar tot aquesta violència sexual... si no hi ha una violació... tu estàs dient que no, però no et ve de gust... el que identifiquen les dones fàcilment és quan elles, en dir: "no, no, no..." o té molta violència en la relació sexual. Però en canvi, tot aquest altre treball de connexió amb la sexualitat i veure quan tu no... Quan has estat utilitzada... està costant (…) Estem molt endarrerides pel jurídic. Pensem en violència sexual en els tipus... tipus jurídic... (…) Sí... o el que hi ha molt és violència amb els menors, moltes dones expliquen violència durant la infància... és un altre punt de molta preocupació, perquè hi ha molta resistència a visualitzar la violència sexual contra els menors" (P42).

No obstant això, els cossos policials, depenent de si hi ha relació o no amb l'agressor, consideren que aquest tipus de violència pot ser o no una violència masclista. Aquest fet també condicionarà que la manifestació de la violència sigui considerada com a un delicte contra la llibertat i indemnitat sexual o bé violència de gènere o domèstica.

> "Agressions sexuals, el que passa és que normalment les agafa la unitat de recerca, nosaltres sempre fem una supervisió de totes les diligències que han hagut i tots els casos, incidents, fets que han passat que s'han avisat a Mossos, indistintament si ha estat un fet que ha passat i s'han anat directament a l'hospital per un tipus d'una agressió sexual, doncs des de l'hospital ens han avisat i ha anat a Mossos, doncs allò ho sabem. Si és per un fet que ha passat i ha anat una patrulla de Mossos, també. Si és un fet que ha vingut a denunciar que havia estat agredida sexualment, també. El que passa és que les agressions sexuals les agafa la unitat de recerca però nosaltres ja estem al cas, llavors es coordina la unitat de recerca amb el grup d'atenció a la víctima i de seguida estem al cas i se'ns fa un seguiment igual, indistintament de si després es dona una ordre o no, perquè les agressions sexuals s'ha de saber si hi ha una relació amb l'agressor o no hi ha cap relació amb l'agressor, llavors no ho podríem incloure com una violència masclista perquè de fet no..." (P76).

> "I també fem seguiment del tema sexual, els delictes contra la llibertat sexual, que no siguin de l'àmbit familiar, perquè si no estan recollits en l'àmbit familiar i ja seria violència de gènere o domèstica, però el que és sexual i el que seria l'assetjament escolar que això sí, que no és ben bé àmbit familiar" (P83).

2.2. Tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual

Tal com estableix el Protocol Marc, s'entén el concepte d'explotació sexual com a prostitució forçada. I s'inclouen dins d'aquest concepte les situacions de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual. La prostitució forçada implica, com a forma de violència masclista, la coacció per a l'exercici de la prostitució, però sense donar-se necessàriament la captació, transport i trasllat de la persona.

De la mateixa manera, entenem el tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual com un fenomen independent de la situació de regularitat administrativa per transitar o residir en un territori, i que pot adoptar diferents formes: en l'àmbit intern, dins d'un mateix país, o a través de l'encreuament de fronteres d'un país a un altre, d'una regió a

una altra o d'un continent a un altre. En el primer cas es denomina tràfic intern d'éssers humans, i, en el segon, tràfic internacional d'éssers humans.

"(…) no s'han entès com a explotació sexual altres tipus de situacions vinculades a l'exercici voluntari de la prostitució" (Protocol Marc, 2009: 40).

El tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual és una manifestació més de la violència masclista, però no sempre ha estat considerada d'aquesta manera pels diferents serveis de la Xarxa.

> "(...) per fi es considera que el tràfic és una violència masclista, que està dins de la Llei, que fins ara s'havia tractat sorprenentment com alguna cosa apart, com si fos un fet molt greu contra les dones, però no dins del que seria el paraigua de violència masclista" (P44).

En general les manifestacions de les violències masclistes socials o comunitàries, i en concret el tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual, amb prou feines arriben als serveis de la Xarxa.

> "El circuit segurament l' hem de revisar, les violències comunitàries, la tracta no ens arriba, qüestions que no ens arriben i ens preocupen. També qüestions de per què hi ha comunitats de dones que no ens arriben. Les dones xineses no ens arriben. Hi ha tot un seguit de qüestions que segurament... tot el tema de les violències comunitàries jo penso..." (P92).

En l'àmbit policial tan sols es detecten casos de tràfic en algunes demarcacions. Per exemple, a Pirineus no es recorden casos.

> *"I tràfic d'éssers humans?*
>
> Tampoc. Jo, bé, és veritat que no recordo en tot aquest temps un cas que diguis... No recordo que hi hagi hagut res" (P54).

Quan es detecten casos, existeixen uns grups policials especials dedicats a la recerca criminal que s'encarreguen d'això.

> "(…) el tràfic d'éssers humans és una cosa que sí, que podem detectar, però hi ha uns especialistes que són els companys de tràfic d'éssers humans" (P83).
>
> *"Si arribés un cas de tracta, us arriba a vosaltres o al GAV per agafar aquesta denúncia o per parlar amb la víctima o això és competència d'un altre, en ser un delicte més específic o la Policia Nacional... ?*

És clar, en aquests casos ja entraria des de recerca, això ho portaria més recerca. Però, apart, també depèn de com, tu potser ets la primera persona que t'assabentes. Llavors, sí que la denúncia ho portaria més recerca però com GAV tu pots col·laborar amb recerca. Algun cop nosaltres ho hem fet. Farà dos mesos jo vaig tenir un cas i vaig treballar amb l'àrea de recerca criminal. I de dir 'ostres, és un cas realment de tràfic, què fem? M'ha parlat d'això...'. I de vegades pots arribar a col·laborar en el sentit de 'escolta'm, a l'hora prendre la declaració les feu vosaltres però jo estic amb ella, tu em dius més o menys què necessites saber i jo estic amb ella i li faig les preguntes jo'. Perquè de vegades és el que diem, la gent està preparada per a fer altres funcions i depèn quines preguntes no les pots fer tant directes perquè la persona es tancarà de seguida. Llavors, al principi, això no ho faríem. Nosaltres podríem ser la font que ens arriba aquesta informació i ho parlaríem amb recerca que ho portaria i llavors afectaria el tema" (P52).

No existeixen circuits específics per a la recuperació de dones en situació de tràfic a totes les demarcacions. Per exemple, a Tarragona, en ocasions s'han utilitzat els recursos d'allotjament previstos per a la violència dins l'àmbit de la parella o els serveis d'acolliment d'urgències. A Barcelona es recorre a els serveis externalitzats i que es presten a través de subvencions a entitats privades dedicades al tràfic.

"De tràfic... Durant aquests anys sí que vam tenir fa molts anys, dues dones. Però que això, era un tema... Vull dir, fa molts anys. Havia de ser l'any 2002, o així. Vam tenir dues dones de l'Europa de l'Est que... La Policia va fer una batuda a uns prostíbuls que hi havia aquí, a la costa. I va haver-hi un requeriment d'un jutge, obligant a que aquelles dones se les ingressés a un servei d'acolliment. Els agressors, i els proxenetes, els van deixar en llibertat. I nosaltres vam tenir aquestes dues senyores, durant mesos, amb un risc elevadíssim per part de tots. Perquè a més, era tota una xarxa que traficaven amb tot. Amb armes incloses. Aquest és el cas, diríem, més... Que nosaltres sempre pensem que no haurien d'haver arribat aquí, perquè era el cas de dues dones protegides, testimonis protegits."

"Per què hi ha un servei específic d'acolliment per a dones que estan en situació de tràfic?

Em sembla que ara, alguna cosa hi ha a Barcelona. Però aquí no" (P21).

"Hem tingut algun cas, em sembla que dos, de temes de... que eren dones que exercien la prostitució i que hi havia tracta, però la veritat, no van sortir bé aquests

casos, et dic perquè finalment elles, no... Recordo algun dels casos clarament, que era testimoni dels Mossos, així que estava bastant protegida i va voler abandonar... no vam poder convèncer-la, ni Mossos, ni nosaltres, per a que continués, perquè tenen moltes amenaces, tenen la família al país d'origen..." (P32).

"(…) s'haurien de crear recursos específics que en aquests moments no estan. Quan estem parlant de serveis residencials per temes de tràfic, d'explotacions... de tràfic amb finalitat d'explotació sexual, el que hi ha són convenis, perdó (...) subvencions molt importants tant per part del Departament, com per part de l'Institut Català de les Dones a entitats específiques. No s'ha creat una xarxa pròpia, sinó que s'ha donat un suport important a entitats privades. (...) Com Sicar, i com alguna més. Com les Oblatas o alguna més... Es recolza en els programes, però no s'ha creat" (P4).

Així mateix, hem detectat alguna confusió respecte a la delimitació del fenomen del tràfic. D'una banda, a la demarcació de Lleida, davant la pregunta per recursos específics per atendre el tema de tràfic, a la resposta s'indiquen els serveis municipals per atendre a les treballadores sexuals, que com s'indica als esmentats estàndards de servei del Protocol Marc (2009:40), l'exercici voluntari de la prostitució no ha d'entendre's com a explotació sexual, per tant quedaria fora de l'àmbit del tràfic.

"Teniu recursos a la zona que específicament atenguin el tema del tràfic?

Sí, sí. A l'Ajuntament de Lleida existeix el PLIS, el Pla Local d'Inclusió Social, que està fent un treball exclusiu amb el col·lectiu de treballadores del sexe, que se'ls ha ofert formació, inserció laboral. Hi ha un equip exclusivament a l'Ajuntament que atén aquests casos" (P59).

D'altra banda, des d'un altre servei de la Xarxa, la professional entrevistada identifica erròniament la situació de tràfic amb el fet que la dona sigui immigrant, sense tenir en compte l'existència del fenomen del tràfic intern, tal com s'estableix en l'esmentada delimitació del fenomen que realitza el Protocol Marc.

"*És probable que (...) [aquest servei] arribi a detectar una situació de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual?*

No. Hem tingut un cas...

Un cas que s'hagi detectat per (...) [aquest servei].

I a més no era tràfic, era explotació sexual, perquè ella no era immigrant. Sí, era explotació sexual, però que també és violència masclista. Però només un cas hem...” (P71).

2.3. Mutilació genital femenina (MGF)

“La MGF és el nom genèric donat a aquelles pràctiques que impliquen l'extirpació total o parcial dels genitals externs femenins o altres agressions als òrgans genitals de les dones per raons culturals, religioses o unes altres, amb finalitat no terapèutica” (Protocol Marc, 2009: 43)[78].

El coneixement i l’abordatge d'aquesta pràctica varia molt depenent de les demarcacions territorials i de la seva configuració poblacional. Els territoris on es troba un major número de població originària de llocs on es realitzen aquest tipus de pràctiques tradicionals perjudicials per a les dones són la demarcació de Girona i El Maresme, mentre que a Lleida, Tarragona i Terres de l’Ebre, segons les professionals, amb prou feines es detecten casos, per la qual cosa els serveis no estan tan especialitzats en la seva atenció.

“El tema de la mutilacions genitals femenines aquí no ens arriben, no, no hi ha hagut demanda per aquesta temàtica. (P16).

“Girona estan molt implicats en tot el tema de mutilació, Maresme també... Bé, també, és molt responent a la població migrada que recepciona el municipi. Tarragona i Terres de l’Ebre no té tanta població d'origen africà. Per tant, no hi ha tanta implicació, però perquè... a nivell territorial ja no hi ha tant Treball, perquè no hi ha... una casuística tan gran” (P6).

A la demarcació de Girona, la Xarxa ha de fer front a aquesta tipologia de violència, les persones professionals tenen formació sobre la matèria i existeixen protocols de prevenció i actuació que s'adapten a la realitat de les diferents poblacions. No obstant això, el nivell de detecció i de casos atesos és molt baix.

“En termes de mutilació hi ha un protocol, un treball que vam fer va ser adaptar-ho a la realitat de Salt i fer un protocol, un circuit, municipalitzat de mutilació genital. Ens va quedar molt bé, l'experiència ha estat bona perquè ha operativitzat la

[78] Aquesta definició remet a la definició continguda al “Protocol d’actuacions per prevenir la mutilació genital femenina de la Secretaria per a la Immigració” Generalitat de Catalunya, 2007 (p.7). Disponible a: http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/05immigracio/01publiencolaboracio/altrespublicacions/protocol_mutilacio_catala.pdf [Accés el 22 de febrer de 2016].

gestió en aquests casos. I casos n'hi ha, però jo tinc una mica la sensació de que no arribem a detectar el real, en matrimonis forçats sobretot, la mutilació genital, a dia d'avui, està millor previst, és un protocol que ens funciona." (P79).

"(...) per exemple, tot el tema de mutilació genital femenina lligada amb tot el tema d'immigració, els costa més dirigir-se als serveis públics, que nosaltres l'atenció més directa que fem és més amb les dones que sofreixen violència domèstica" (P78).

A altres demarcacions, tot i que als SIEs i als GAVs les persones professionals tenen la formació i coneixen els circuits de prevenció, els casos no arriben als serveis de la Xarxa. Les professionals argumenten que el motiu de no rebre casos és que els serveis més importants dels protocols de prevenció són el cos mèdic i els centres educatius.

"Però mutilació genital femenina, no. No, no. Crec que és perquè això, perquè no tenim un nombre molt ampli de dones immigrants... Però... I també crec que es detecta més des de les escoles. Pel qual veig a les reunions de Circuit, és 'alguna cosa' en la què està més Pediatria, equips d'atenció psicopedagògica de col·legis... Nosaltres, és clar, no ens hem trobat cap cas" (P13/P47).

"(...) I mutilació genital femenina, el problema és que no estan derivant. És a dir, el protocol de mutilació genital és un fluxgrama que va dient: dona embarassada mutilada... però és clar, i les dones no embarassades? Dona embarassada, llavors continua. Dona embarassada de fill baró, fetus però, ja surt del fluxgrama. Dona embarassada de fetus... Perquè està pensant en la prevenció del nounat. Llavors, mentrestant, totes aquestes dones no són derivades, ni ningú sap què fer" (P42).

"(…) de manera puntual hem trobat casos de mutilació genital femenina, sobretot treballem des de la prevenció, perquè ho detecten altres professionals i, si no tenen èxit en la seva intervenció, ens demanen la nostra. Vull dir, això està protocol·litzat. El protocol d'intervenció des del departament de Benestar Social i Família, en el qual estem nosaltres [la Policia de la Generalitat] també" (P51).

En canvi, a Tarragona o Terres de l'Ebre, amb prou feines s'han detectat casos, pel que les persones professionals dels serveis es troben en un moment de formació i desenvolupament de taules de treball tècniques davant la possible arribada de casos en el que sigui necessari actuar per prevenir una possible mutilació.

"(…) podem atendre mutilacions genitals, però encara ens estem formant en això, i encara no ens han arribat. Però sí, és veritat que aquest territori està començant a

pensar en això, i iniciarem una taula de treball tècnica per a treballar el tema de mutilacions i nosaltres també estem convidades a aquesta taula. I sí que es veritat que això es treballa molt a nivell de sanitat, per tot el tema de prevenció, però jo els deia l'altre dia 'què passa si ens arriba una adolescent que ha estat mutilada, arriba aquí i es troba en una situació diferent a la resta de companyes de classe, per exemple? Qui treballa amb ella això?'. Doncs sí, podria ser un servei per a treballar-ho" (P25).

L'escassa judicialització d'aquest tipus de casos implica que aquests no arribin a ser atesos per les Oficines d'atenció a la víctima judicials.

"L'Oficina atén manifestacions de violència com pot ser mutilació genital femenina?

No, no ens ha arribat" (P 9).

Mitjançant el treball de camp no s'ha detectat que, tal com s'estableix als estàndards específics referits a l'atenció de les dones que ja han sofert la mutilació genital del Protocol Marc, es garanteixi "una atenció integral i multidisciplinària que permeti l'atenció i recuperació de les dones, adolescents i nenes que han estat mutilades, tant a nivell físic i psicològic, com a social", ni "el seu dret a la reconstrucció quirúrgica dels seus genitals" (Protocol Marc, 2009: 45).

A la demarcació de la Catalunya Central, les persones professionals han detectat aquesta feblesa de la Xarxa i tracten de coordinar-se amb altres serveis per oferir aquesta atenció.

"Mutilacions, ara estem intentant treballar... jo fa molt temps que em preocupa una cosa. És que els circuits treballen en la prevenció, que no es mutili a les nenes, però no s'està donant intervenció a les dones que ja han estat mutilades. Ja fa molt temps que em preocupava, i ho estem treballant en l'àmbit de la comarca, l'equip de llevadores també està bastant motivat i hem tingut ja dues reunions, però encara estem en construcció perquè l'hospital d'aquí i la cap de ginecologia... la cap de ginecologia, ha estat en no sé quin país de l'Àfrica fent reconstrucció de clítoris, i està súper… (…) Estem intentant arribar a uns acords perquè quan ho detectin les llevadores, intervinguem nosaltres, en el treball d'identificació, en el treball també de les expectatives, en el treball de sexualitat. Finalment, després d'una intervenció, és a dir, en aquest àmbit, intervingués en aquest cas l'hospital en la reconstrucció. Però encara estem en negociacions... l'hospital està d'acord, les llevadores també, però hem d'acabar d'afinar" (P42).

2.4. Matrimoni forçat

> "És aquell que es produeix sense el consentiment vàlid de, com a mínim, un dels contraents per la intervenció de terceres persones, que solen ser de l'entorn familiar (sovint els progenitors), que s'atorguen la facultat de decisió i pressionen perquè aquesta pràctica es produeixi" (Protocol Marc, 2009: 47).

Les professionals de la Xarxa entrevistades en diferents àrees geogràfiques (com Tarragona, Lleida o l'àrea metropolitana de Barcelona) manifesten que amb prou feines els arriben casos de dones o adolescents que puguin trobar-se en risc de patir un matrimoni forçat, pel que l'atenció d'aquests casos no està entre les seves activitats habituals.

> "Podríem treballar en matrimonis forçats, ens va arribar un fa molt temps. També és difícil que ens arribin, no? Una 'noieta' doncs que hi havia, que la volien casar, ella va anar a Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra ens va cridar a nosaltres per veure si podíem fer contenció a aquesta noia. És a dir, que sí que... Però ha estat un cas. Però jo crec que són casos que aniran venint, encara no..." (P25).

> "I en el cas de matrimoni forçat, sí que hi ha hagut en algun moment, algun comentari que s'ha pogut donar o que hi ha hagut alguna demanda d'intervenció, no tant per persones que estan aquí, bé de vegades m'han comentat 'i si em passés això, què podria fer', més a nivell d'informació que d'atenció directa. Sí que va haver-hi un cas d'atenció directa, que va venir via telefònica, d'una noia que venia de l'estranger, que estava de pas, que va fugir del seu país justament per això" (P16).

> *"I violències com matrimonis forçats, mutilacions...?*
>
> Alguns anys hem tingut, aquest any no n'hem tingut cap" (P57).

No obstant això, sí que es detecten casos de matrimonis forçats consumats mitjançant l'exploració de les circumstàncies de la violència en la parella en els cas d'algunes dones migrades.

> "Les dones immigrades que veiem, la major part d'elles, quan expliquen la seva història de violència, expliquen que el matrimoni ha estat per pacte familiar, i

realment, quan expliquen el tema de l'amor i el vincle, no ha estat una lliure elecció d'elles" (P13/P47).

"Sí, tot i que no és el motiu de la demanda, vull dir, la demanda és violència masclista, i després, quan vas gratant, arribes al punt de partida, i el matrimoni forçat ja ve perquè aquesta noia en el seu àmbit, entorn familiar de base, doncs d'alguna manera, ella no tenia ni veu, ni vot, ni pintava gens, amb la qual cosa quines cadenes de maltractament!

Però no arriben directament per aquesta violència?

Podrien, però en principi no. Bé, ara no et podria dir si no hi ha arribat cap, però no és el freqüent. El freqüent és que vagi sortint aquesta història a partir del relat que hi ha una situació de violència actual, física o psíquica o econòmica, i llavors anar gratant, ja trobes que era un matrimoni forçat" (P61).

"Mira, matrimonis forçats surten a través de la violència en la parella. Alguns casos de matrimonis forçats han arribat previs, de nenes que... però són molt pocs casos. (…) i a més, quan es dóna, és un *problemón*, no hi ha gens pensat... és molt difícil intervenir. Potser t'estic parlant de dos o tres casos en total... el que veiem matrimonis forçats és la violència. Que després això... forçats o convinguts, perquè el consentiment també... és una cosa molt... perquè tu... solament és forçat quan tu dius no, però de vegades tu pots dir sí (...) però sí que tampoc hi ha un àmbit de llibertat excessivament ampli" (P42).

Una altra manera de detectar-los és realitzant actuacions divulgatives dirigides a joves o persones que pertanyin a les comunitats que realitzen aquesta pràctica tradicional perjudicial per a les dones. En aquest cas també es podria prevenir el matrimoni abans de celebrar-se. Segons diverses professionals dels serveis de la Xarxa, a aquests generalment no acudeixen les dones que puguin ser víctima de matrimonis forçosos, però es va donar un cas en què realitzant un projecte específic dirigit a adolescents que es desenvolupava en un institut es va aconseguir detectar i atendre un cas.

"(…) A l'institut detectem un cas amb aquest projecte que t'estem dient, el projecte de joves. Trobem l'agulla en un paller. Una noia que estava fent batxillerat, i que ella ve al servei per parlar d'altres coses. Perquè està enamorada d'un noi... i arran d'això, detectem que darrere hi ha un tema de matrimoni forçat. A nivell de SIAD, no vénen" (P56).

El fet que matrimoni forçat no constituís un delicte específic fins a la recent reforma del Codi Penal, que va entrar en vigor el juliol de 2015[79], i que es denunciï en poques ocasions[80], implica que les Oficines d'atenció a les víctimes judicials no rebin aquest tipus de casos.

> *"Matrimonis forçats?*
>
> Tampoc ha arribat gens. Tipificat com a tal" (P9).

De nou a la demarcació de Girona, són l'avantguarda en la protocol·lització de la prevenció de la violència masclista comunitària.

> "Aquí a Girona, [tenim] el protocol de violència masclista, el protocol de MGF i matrimonis forçats, que el de matrimonis forçats és el primer que es fa a Catalunya, que es va aprovar l'any passat al 2014, i ara l'hem traduït. El de matrimonis forçats aquest any s'ha traduït i es penjarà ara a la pàgina web[81]" (P78).

Igual que en el cas de l'atenció a les víctimes de tràfic, les intervencions i la prevenció dels matrimonis forçats no són ofertes directament pels serveis de la Xarxa, sinó per entitats col·laboradores o amb conveni.

> "Amb el tema, per exemple, de matrimonis forçats, tenim un acord i un tipus de conveni amb una entitat que fa temps que ho treballa, i que tenim un tipus de conveni de col·laboració amb el que té a veure amb la prevenció i intervencions de situacions que s'han pogut detectar de matrimoni forçat. Detectem poques, eh, el que passa és que és una activitat paral·lela al servei i costa moltíssim. Pensa que aquí, al sector centre, el nivell de percentatge de població d'origen immigrant, especialment de països subsaharians i marroquins, és un 70 i escaig, 80 i escaig per

[79] La nova regulació introduïda per la Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Pena (LO 1/2015), estableix a l'article 172 bis:
"1. El que amb intimidació greu o violència compel·lís a una altra persona a contreure matrimoni serà castigat amb una pena de presó de sis mesos a tres anys i sis mesos o amb multa de dotze a vint-i-quatre mesos, segons la gravetat de la coacció o dels mitjans emprats.
2. La mateixa pena s'imposarà a qui, amb la finalitat de cometre els fets als quals es refereix l'apartat anterior, utilitzi violència, intimidació greu o engany per a forçar a un altre a abandonar el territori espanyol o a no tornar al mateix.
3. Les penes s'imposaran en la seva meitat superior quan la víctima fos menor d'edat."

[80] Vid. Igareda González, Noelia (2015), "El Problema de los Matrimonios Forzados como Violencia de Género." *Oñati Socio-legal Series* [online], 5 (2), 613-624. Disponible a: http://ssrn.com/abstract=2611913

[81] Vid. Protocol per a l'abordatge dels matrimonis forçats. Generalitat de Catalunya, Girona. Desembre 2014. Disponible a: http://xtec.gencat.cat/web/.contento/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/0058/81d5e53c-4b6c-4631-b9f3-06fc87c0cccb/protocolo_matrimonisforcats_girona.pdf [Accés el 15 de febrer de 2016].

cent. És una probabilitat que evidentment, si hem treballat l'últim any amb sis casos, no es correspon percentualment amb el percentatge real que hauria d'haver-hi" (P79).

Als recursos d'acolliment, en ocasions s'ha albergat a dones en situació de matrimoni forçat.

> "Hem tingut matrimonis forçosos, n'hi ha moltíssims; de parella, també... Bé, és que, normalment, van de la mà. No hi ha cap cas de matrimoni forçós en què no hi hagi violència de parella. Almenys, el que ens arriba a nosaltres, sempre serà violència. Si que hem tingut algun cas peculiar que no ha estat violència de parella, sinó violència familiar. Però vam tenir (...) dos casos al pis. De noies molt joves, de 19, 18 anys, que havia estat violència de família -intrafamiliar- i van arribar al servei d'acolliment nostre" (P85).

2.5. Assetjament sexual o assetjament per raó de sexe en l'àmbit laboral

Segons l'article 5. Tercer de la Llei 5/2008, la violència en l'àmbit laboral "consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir al centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:

a) Assetjament per raó de sexe: el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció al lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

b) Assetjament sexual: el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest."

Els temes de violència masclista en l'àmbit laboral amb prou feines arriben als serveis de la xarxa. Aquests casos poden arribar principalment als SIADs i els SIEs, però es treballen escassament.

> (...) els SIE atenen qualsevol de les violències masclistes. Poden atendre, i estan atenent de fet, moltes violències masclistes. Estan atenent alguns temes, molt

pocs, temes laborals. Les relacions laborals s'estan atenent des dels sindicats, crec. Però algun tenen" (P4).

"I heu atès també assetjament o sexual o per raó...?

Sí, sí... però això es detecta molt poc" (P42).

"A mi els que em preocupen són els casos que no són tan penetrants, tan aparatosos, que són els més. Per exemple, de vegades dones de prostitució o assetjament tenen dificultats perquè se'ls recepcioni la denúncia, que els trencaments de les ordres d'allunyament vagin com van, que segons com, surten gratis. I el problema és això, en aquests casos no tan aparatosos, no tan alarmants, doncs tens la sensació que "bé, tots anem sobresaturats de casos, de volum" i el que vulguis, i de vegades a aquests casos no se'ls dóna l'atenció que se'ls hauria de donar. En trencaments d'ordres d'allunyament, en temes d'assetjament, no són molt més difícils de valorar, però mira fer i anant fer, fem molt treball" (P79).

3. Interseccionalitat. Especial referència a nenes, adolescents i joves

La interseccionalitat fa referència a la situació en la que una classe concreta de discriminació interactua amb dos o més tipus de discriminació, creant una situació d'opressió única i que, a més, permet interrogar-se sobre la reproducció institucional de la desigualtat[82]. Aquesta discriminació està fundada sobretot en el gènere, l'etnicitat procedència geogràfica i la condició socioeconòmica, però també en l'edat, la discapacitat, la religió i/o creença i l'orientació sexual. La intersecció entre les diferents discriminacions no produeix una simple acumulació de discriminacions, sinó una nova situació específica de desigualtat producte de la interacció dels diferents factors d'opressió alhora. Per això, les intervencions davant d'aquestes situacions requereixen un nou enfocament que permeti integrar les desigualtats múltiples. Per exemple, el racisme té certes especificitats de gènere i es manifesta de manera diferent en els homes i en les dones. D'acord amb les funcions i els rols assignats tradicionalment al gènere, les dones estan més discriminades en el seu accés als serveis públics, l'educació i l'habitatge, i els homes en la justícia i l'accés als serveis privats en el seu temps lliure. Les experiències diferents que tenen els homes i

[82] Expósito Molina, Carmen. 2012. «¿Qué es eso de la interseccionalidad? Aproximación al tratamiento de la diversidad desde la perspectiva de género en España.» Investigaciones Feministas 3 (0): 203-22. El concepte de interseccionalitat va ser introduït per Kimberlé Crenshaw per a refereir-se als diferents efectes del racisme i del sexisme soferts por les dones negres. Vid. Crenshaw, Kimberle. 1991. «Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color». Stanford Law Review 43 (6): 1241-99.

les dones davant el racisme responen a la divisió de tasques i a les diferents representacions d'uns i les altres socialment configurades[83]. En el cas que ens ocupa, tenir en compte la interseccionalitat implica que les polítiques d'igualtat de gènere, basades en enfocaments unitaris (en els que únicament es tingui en compte la desigualtat de gènere) no sempre seran les més adequades davant situacions de violència i discriminació que sorgeixen de desigualtats múltiples.

La majoria de professionals dels diferents serveis de la Xarxa coincideixen a expressar que no existeix un únic perfil de víctima.

> "Les víctimes són de totes les edats, joves i no tan joves, i majors. Són dones d'aquí i dones que han vingut d'altres llocs. Són dones en situacions econòmiques, per exemple extraordinàries, i dones que poden tenir dificultats per posar un plat a taula. Dones amb nivells culturals molt baixos, potser sense alfabetitzar i, dones amb carreres universitàries i amb situacions d'èxit professional..." (P10).

Independentment de la seva representativitat numèrica, existeixen dones amb necessitats especials per motius d'edat, salut, ètnia, procedència geogràfica, nacionalitat, situació econòmica, etc. En aquest sentit, el Protocol Marc preveu entre els seus estàndards de qualitat comuns, d'una banda, en relació a la prevenció i sensibilització,

> "Implementar actuacions d'apoderament de les dones i entre dones, a partir de les diversitats de les dones per a disminuir els efectes estructurals de la violència masclista" (Protocol Marc, 2009: 31).

D'altra banda, en relació a la millora de l'atenció, estableix la necessitat

> "[*d'*]Acompanyar a les dones, adolescents i infants en l'expressió i clarificació de la situació viscuda, personalitzant l'atenció a partir de la comprensió de la seva demanda, la valoració de les seves expectatives i el respecte dels seus ritmes. Aquesta atenció ha de ser integral i ha de tenir en compte la diversitat de les dones i les especificitats pròpies de determinades formes i àmbits de la violència masclista, com la violència sexual, la violència en l'àmbit laboral, el tràfic amb finalitat d'explotació sexual, la mutilació genital femenina i els matrimonis forçats. (Protocol Marc, 2009: 32).

La necessitat de partir i tenir en compte la diversitat de les dones i especificitats de les diferents formes i àmbits de la violència masclista implica el necessari enfocament interseccional de la Xarxa. Tenir en compte aquest enfocament és necessari per a evitar la

[83] Ídem.

doble discriminació d'aquelles dones la situació de les quals “no s’adeqüi” o no compleixi amb els requisits establerts a les diferents fases o derivacions previstes als protocols o circuits existents per lluitar contra les violències masclistes. Mitjançant el treball de camp elaborat, hem tingut constància de la protocol·lització de diferents necessitats especials en el cas de la Diputació de Barcelona.

> “(…) també estaria la interseccionalitat, hi ha molts protocols amb el que serien les violències de les dones discapacitades, de les dones migrades, també estan treballant el problema d'en alguns casos de tràfic... però ja et dic que és súper minoritari. Potser de tots els casos tenen un cas” (P7).

3.1. Desigualtats de les dones en situació de violència masclista

Els perfils de les usuàries dels diferents serveis són indicatius per a conèixer les diferències entre les dones i de les necessitats concretes que podria requerir l'atenció de les seves problemàtiques. Les especificitats de les dones camperoles, d'aquelles amb problemes de salut mental o addiccions, d'aquelles que es troben en una situació socioeconòmica que implica una major vulneració de drets, de les quals pertanyen a determinades ètnies o nacionalitats, de les dones majors i de les dones joves, requereixen una atenció interseccional.

L'aïllament social amb el que poden trobar-se dones que viuen en determinats àmbits geogràfics, fora dels nuclis urbans, dificulta l'accés al circuit de la Xarxa. Per exemple, des de la demarcació de Girona es destaquen les necessitats especials de les dones camperoles de les zones rurals.

> “Jo sempre he dit que les dones que no s'han visibilitzat mai, i que han sofert més la violència masclista, són les camperoles. Jo suposo, perquè sóc d'Osona, i conec molt la realitat de les dones camperoles, i és... i és... està silenciat, és com si la pagesia... és una cosa... mare meva! (...) És clar... per favor! Quines situacions tan terribles! I estan molt soles, són dones que estan allà...” (P36).

L'estat de salut mental i les addiccions de les dones víctimes de violència masclista també requereixen una atenció especial[84]. Alguns recursos residencials imposen com a condició,

[84] També ha de considerar-se especialment la situació de les dones amb discapacitat. Segons la “Macroencuesta Violencia contra la mujer 2015” publicada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat: “La incidència de la violència en la parella o exparella és superior entre les dones amb una discapacitat reconeguda”. En aquest sentit, vid. entre d’altres: Millás Madera, Sandra et al. (2008) «Mujeres con

perquè les dones puguin accedir al servei, que aquestes no siguin consumidores de drogues o alcohol i que si tenen una malaltia de salut mental diagnosticada, que estiguin sota tractament. Però a la pràctica es tracta de criteris que es poden flexibilitzar.

> *"Com a servei, exigiu algun requisit per entrar? (…)*
>
> Gens, no. Si són menors ja et dic, que estiguin emancipades, però gens més. L'única cosa que en principi són criteris d'exclusió, si hi ha alguna toxicomania en actiu o algun trastorn de salut mental que estigui diagnosticat i no estigui en tractament. El que passa és que després, en realitat, hi ha dones que arriben amb un consum actiu i el primer que fem és, evidentment, parlar amb elles, posar la situació sobre la taula i dir: 'Molt bé, pots estar aquí, però t'hem de derivar el centre d'atenció especialitzada, el CAS, i des d'allí iniciar un tractament'. Si aquesta persona no segueix el tractament i el consum és reiterat, al final acaben dient-li que no pot conviure amb les altres famílies" (P43).
>
> "Hi ha uns criteris, que tenim per escrit, però que de vegades no sempre els complim, perquè veiem que de vegades fan excepcions. Són uns criteris molt genèrics, dones que han sofert violència i necessiten un espai de protecció, que no estiguin consumint en actiu, que si hi ha malaltia mental estigui medicada i estabilitzada, i que vulguin... i aquí és on ens la saltem de vegades, que estiguin al moment en què vulguin recuperar-se i iniciar un procés de recuperació, i que per tant, acceptin fer un pla de treball en aquest sentit" (P29).

La flexibilització dels criteris d'exclusió dels serveis residencials d'aquelles dones que hagin sofert violència masclista i que a més tinguin problemes de salut mental o addiccions, no assegura l'atenció de les dones que es trobin en aquestes situacions, sinó tan sol de casos especials o excepcionals. D'aquesta manera, es poden reproduir les discriminacions experimentades. Per aquest motiu, és necessari tenir en compte aquesta situació i que existeixin recursos específics, perquè les dones no sofreixin una doble discriminació i no siguin privades del seu dret a recuperar-se després d'haver sofert una violència masclista. Existeixen recursos especialitzats, creats per algunes entitats, però les persones professionals manifesten que són insuficients.

> "La dona no pot entrar consumint i si entra consumint és perquè sap que ha de posar-se en tractament previ a l'entrada al SAR. De vegades això no ocorre, de vegades han entrat dones i s'ha posat en tractament amb un CAS de referència o

discapacidad y violencia sexual: Guía de actuación para profesionales». Junta d'Andalusia. Conselleria per a la Igualtat i Benestar Social. Direcció general de Persones amb Discapacitat.

amb el psiquiatre de l'ambulatori i ha funcionat molt bé el tema. I fins i tot hem derivat dones a recursos residencials. Aquí s'ha pogut treballar la part de violència, convivència, recuperació en aquest sentit, però s'ha vist per valoració, ja mèdica, que aquesta dona necessitava un recurs residencial pel tema drogodependències, i s'ha derivat també a la ciutat de Barcelona, a pisos especialitzats en aquest àmbit" (P49).

"Aquest no poder és perquè no hi ha recursos. No hi ha recursos especialitzats, ni per exemple... Ara està el projecte Ariadna a Barcelona, que treballa violència i drogoaddicció... Però quan és salut mental? Què fas amb una dona que té problemes de salut mental, que no els té reconeguts? Perquè si els té reconeguts, i està sent atesa, ja està... Però, o no s'ha detectat, o no s'ha volgut veure, i era l'únic lloc on ha pogut anar a parar... Què fas amb aquestes famílies? Que no admeten que hi hagi un problema. Com a casos de drogoaddicció, que no admet que hi hagi un problema... I s'està veient, però és clar, què fas? On les poses? Elles no poden tornar a casa... No els hi pots dir que tornin a casa. No hi ha recursos. On les poses a les famílies? No hi ha més recursos" (P77)

"Estem intentant ja fa anys, a veure si poguéssim crear, bé de fet, ja s'ha creat, però ho ha hagut de crear l'entitat, no nosaltres. Per exemple, una casa per a violències masclistes, amb temes de drogues. Per què? Perquè una dona pot anar a un centre de recuperació de drogues. Cap problema. Però difícilment li acceptaran els fills, sí? I han de treballar les drogues, i són centres mixtes...i pum, pum, pum. I llavors, s'està intentant, no? I igualment voldríem fer algun centre per temes de salut mental, d'acord? És a dir, això són idees que molt ben executades no estan. Perquè també en plena crisi, aquí estem" (P4).

La situació socioeconòmica de les dones usuàries de la Xarxa pot apreciar-se en les dades contingudes en les memòries d'activitat dels serveis, juntament amb les experiències relatades per les persones professionals. El fet de no disposar d'ingressos o bé que aquests no siguin suficients perquè un projecte de vida independent pugui ser reeixit és una desigualtat que ha de ser especialment tinguda en compte en l'atenció de les dones que viuen situacions de violència masclista.

"(…) una de les raons de pes que perpetua la violència és la manca de recursos econòmics (…) Ja des de l'any passat, no és d'aquest any, eh, notem un increment de dones amb el risc d'exclusió social. Saps què passa? Que el gran gruix de dones que veiem han sofert violència econòmica. L'habitual és que no... Hem trobat casos de dones de més de 60 anys que realment no tenen cap opció d'ajuda

econòmica per a deixar a aquest senyor, tot i que ara tinguin ganes, no? Després de 40 anys... Llavors, crec que aquesta dificultat que detectem ha estat sempre, de l'ajuda econòmica... El que passa, que ara està més accentuat" (P13/P47).

Segons les dades recollides durant 2013 i 2014 pel Servei telefònic especialitzat, el 42% de les dones usuàries d'aquest servei que es trobaven en situacions de violència no tenien ingressos.

Taula 5: Dones que viuen situacions de violència masclista segons els ingressos. Trucades rebudes al Servei Telefònic 900 900 120 (2013, 2014, 2015)

	2014	%	2013	%
Té ingressos	4989	54%	5027	56%
Sense ingressos	3832	42%	3822	42%
N/D	406	4%	201	2%

Font: http://dones.gencat.cat/ca/temes/violencia_masclista/estadistiques/ [Accés el 15 de febrer de 2016]

De totes maneres, com es pot extreure de les dades, més detallades, contingudes en les memòries d'activitat dels SIEs, aquests ingressos freqüentment provenen de prestacions socials, a vegades amb una durada limitada, i que en ocasions són insuficients per a assegurar els drets bàsics de les dones i els seus fills i filles.

Pel que fa als recursos residencials, tot i que inicialment les cases d'acolliment van ser dissenyades com a recurs especialitzat dirigit a qualsevol dona que hagués sofert violència, a la pràctica aquest recurs acaba atenent a les dones que es troben en una situació socioeconòmica més vulnerable.

"El perfil de dones de cases d'acolliment, sí que és un perfil normalment de Serveis Socials. Primera, perquè el sedàs és de Serveis Socials; i segona, perquè encara que venia de Serveis Socials, si una dona té una... alguna possibilitat d'amagar-se, d'allunyar-se, que no sigui una casa d'acolliment, ho acaba triant. Això a nosaltres ens *ratlla* molt al començament perquè no ho volíem. És a dir, nosaltres pensem que els serveis que s'han de crear, s'han de crear per a que poguem arribar a totes les dones. Les dones que es poden arribar a trobar en una situació similar, entenem que estan ateses per professionals especialitzades, especialitzades en el tema de violència, per tant, haurien de poder accedir-hi totes les dones" (P4).

"(…) el que sí és cert és que les dones cada vegada arriben amb una situació de precarietat, a nivell social, més gran. Amb molt pocs recursos, i després, els tramites la RAI, que són 426 euros, i si tenen nens i tal, és terrible. I menys ajudes,

etcètera. Llavors, arriben amb situació de vegades molt de pobresa. I després també ens estem trobant amb molts casos de trastorns de salut mental, dones que no havien estat diagnosticades, o algunes que sí, que arriben als serveis" (P43).

3.2. Desigualtats per ètnia (situació de les dones migrades)

La desassociació entre les polítiques contra la violència masclista i les polítiques migratòries és una important causa del fracàs a proporcionar una resposta adequada a la violència masclista soferta per dones migrants[85].

El lloc d'origen de les dones ateses per la Xarxa és molt divers. Les memòries dels SIEs i els SIADs i el testimoniatge de les persones professionals entrevistades mostren que la majoria de dones ateses per aquests recursos de la Xarxa han estat autòctones.

> "El 82% és gent autòctona, tenim un nivell de nouvingudes molt baixet" (P57).

> "El Ministeri d'Interior el 26 d'octubre va treure l'estadística de les dones assassinades, que eren 37, el 27 d'octubre, o 26. I deien que la majoria eren dones autòctones, espanyoles. O sigui, menys del 30 eren immigrants, si no record mal. I que gairebé totes tenien menys de 40 anys. Encaixa 100% amb el perfil que tenim aquí" (P13).

No obstant això, el fet que el 30% de les dones víctimes de violència masclista siguin migrades significa que es tracta d'un col·lectiu sobre-victimitzat respecte a la seva presència dins la població catalana.

> "[Segons les dades policials] (...) el que es destaca és que el 34 % de víctimes que es va atendre (tot això són dones) el 34% són estrangeres, que en funció de les dades que va treure el IDESCAT, supera en una proporció del triple, triplica el tant per cent de dones estrangeres que hi ha a Catalunya, que estan sobre-representades" (P9).

Per aquest motiu, tant els SIEs com els SIADs realitzen activitats informatives especialment dirigides a les dones migrants i presten una atenció específica per a fer front a les necessitats especials d'aquestes dones relacionades amb el desconeixement de l'idioma, les dificultats d'accés a certs serveis o la seva situació d'estrangeria.

[85] Vid. Freedman, Jane i Jamal, Bahija (2008) Violence against migrant and refugee women in the Eurome region. Case studies: France, Italy, Egypt & Morocco. Euro-Mediterranean Human Rights Network. P. 89.

"I a quin públic es dirigeix aquestes accions?

Depèn, per exemple tenim, això sí que ho tenim, no ho havia dit, es dirigeix a dones immigrades, tenim un catàleg de recursos o hi ha xerrades dels Mossos, de metges, on es xerra de (…) diferents temes sobre coeducació, igualtat de gènere, violència de gènere, les diferents manifestacions, per exemple mutilacions, matrimonis forçats, que les dirigim als col·lectius de dones immigrades. Busquem espais on, per exemple, hi ha dones que estan aprenent l'idioma o una altra cosa, i organitzem xerrades allà, si és de Mossos van Mossos, si és de metges van metges; bé, depèn del que decidim entre els servei i nosaltres. Això sí que ho tenim des de fa un temps" (P18).

"(…) respecte a la situació de les dones al territori, respecte si són persones que tenen papers, si estan legals al territori o no ho estan, des d'aquest servei la jurista moltes vegades tramita: tramita ocupacions, tramita, contactem directament amb l'oficina d'estrangeria, i per tant facilitem la documentació, facilitem la cita prèvia. El que fem (ja dic), no privar a aquella dona d'una sèrie de coses, però facilitar-li coses que d'entrada, o bé per l'idioma, o bé per la dificultat de contacte, ho han d'anar recuperant en aquests aspectes. L'espavilem perquè pugui fer coses, però per descomptat, segons quines coses, no li podem dir d'entrada que les faci, el nostre objectiu és que a poc a poc, pugui ella anar fent coses, i anar obrint-se a tot allò que tenia limitat per la violència" (P2).

Malgrat l'atenció especial que es posa als serveis per a atendre adequadament les peculiaritats de les dones migrades, les persones professionals de la Catalunya Central posen de manifest que, malgrat la diversitat dels perfils de dones usuàries dels serveis de la Xarxa, hi ha col·lectius que queden fora, ja sigui perquè desconeixen els serveis o perquè les vies d'entrada a alguns serveis (com la denúncia) poden incrementar el conflicte o la situació de violència en la seva comunitat.

"No, no existeix un únic perfil. Les dificultats de gènere afecten a totes les dones, t'arriben dones amb un nivell econòmic alt, t'arriben dones que porten tota la vida a Serveis Socials, de totes les cultures... totes les cultures tampoc, xineses no arriben mai, pakistaneses també ens costa molt que arribin, marroquines sí, potser són les que més s'atreveixen, i les llatinoamericanes també" (P56).

"(…) les dones gitanes són de les que no solen denunciar, moltes vegades. Perquè els hi comporta moltíssimes més complicacions, i més risc. I hi ha altres dones també, eh? Magrebines, índies, i del Pakistan, que de vegades tampoc denuncien

per por de totes les represàlies contra la família. Hi ha un gran tema, que és tota la represàlia contra la família, aquí, no? La família d'origen. Llavors, no és que no hi hagi motius, sinó que la por que tenen és molt gran. I sobretot, per les famílies" (P77).

Segons l'enquesta de violència masclista de Catalunya (2010),

> "El nivell d'exposició a la violència masclista és inequívocament superior entre les dones nascudes fora de l'estat Espanyol. Aquest fenomen es troba en tots els àmbits de victimització considerats (via pública, treball, parella...) i és parcialment independent de l'edat de les dones. Al conjunt de les dones residents a Catalunya, la prevalença de les dones nascudes a l'estranger és aproximadament del doble."[86]

No obstant això, tant als SIEs com als SIADs les dones migrants suposen el 20% o 30% de les usuàries dels serveis. Segons xifres policials, les dones estrangeres víctimes de violència de gènere es troben al voltant del 30%, durant els últims anys. En canvi, als recursos residencials (SARs i SASs), la proporció entre dones autòctones i estrangeres ha estat la inversa, representant les últimes, com s'aprecia en la següent taula, gairebé el 70% de les usuàries.

Taula 6: País d'origen de les dones ateses als SAR i SAS. Anys 2012, 2013, 2014.

	SAR			SAS		
	2012	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**
Espanya	45	52	46	27	25	30
Europa comunitària	12	9	2	4	1	3
Europa no comunitària	4	7	5	2	2	3
Amèrica central i del sud	17	22	21	12	14	13
Magreb	36	40	52	25	18	13
Àfrica Subsahariana	9	12	15	1	8	11
Àsia	15	15	11	3	8	8

Font: Memòries SAR i SAS 2012, 2013, 2014.

Entre les dones estrangeres usuàries dels recursos residencials, el lloc d'origen més comú va ser el Magrib, seguit d'Amèrica Central i del Sud, i en tercer lloc d'Àfrica subsahariana. D'una banda, el fet que les xarxes familiars o socials de les dones estrangeres es trobin al seu lloc d'origen incrementa la seva vulnerabilitat. De l'altre, la situació econòmica que és

[86] Enquesta de violència masclista a Catalunya. Resultats destacats. Desembre 2010. Generalitat de Catalunya. Departament d'Interior, Relacions institucionals i Participació.

més precària, i que també sol estar associada a la condició migratòria, implica que siguin derivades a les cases d'acolliment en major proporció que les dones autòctones.

> "(…) A l'hora de la veritat, les dones amb millor situació, tant de xarxa social, com a econòmica, doncs millor situació econòmica, acaben buscant alternatives a les cases d'acolliment. Suposo també per est, aquest tipus com... d'estigmatització que ja porten d'entrada" (P4).

Així mateix, en el cas de les violències comunitàries, sofertes per algunes dones migrants que pertanyen a determinades ètnies, implica que aquestes no puguin acudir a la seva comunitat per a recuperar-se després de sofrir la situació de violència, pel que en aquests casos tindran una especial necessitat d'accedir als recursos residencials. Des de la demarcació de Tarragona, una professional posa l'accent en les problemàtiques afegides que suposa la violència comunitària.

> "Hi havia una necessitat d'una senyora que no només havia sofert violència amb la parella sinó que hi havia tot un tema comunitari que l'estava afectant moltíssim a nivell de discriminació, una senyora àrab. Ella posa denúncia al marit, s'escapa i marxa del territori i ve aquí. I aquí la coneix la gent de la seva pròpia cultura i la comença a rebutjar, això li afecta amb els seus fills, té tres fills. Hi havia com molta pressió comunitària. Li feien un desnonament, no tenia... Bé, tots el problemes afegits" (P25).

3.3. Les competències lingüístiques

La diversitat respecte al lloc d'origen de les dones implica que algunes d'aquestes puguin desconèixer les llengües oficials de Catalunya. Els estàndards de qualitat del Protocol Marc relatius a l'atenció de les dones en situació de violència recullen la necessitat

> "[*d'*]Informar de manera clara i comprensible sobre els drets, els serveis i els recursos disponibles, i sobre les possibles vies de resolució de la situació de violència que viuen o que estiguin en risc de patir" (Protocol Marc, 2009: 32).

Així mateix, el Protocol Marc es refereix al fet que, en cas que sigui necessari recórrer a traduccions, aquestes siguin realitzades per

> "Persones professionals col·legiades, i mai persones traductores de l'entorn de les dones que estan en situació o risc de violència masclista, a fi d'assegurar un relat imparcial" (Protocol Marc, 2009: 33).

Per a assolir aquests estàndards, els diferents serveis recorren a serveis d'intèrprets, però tal com recull l'enquesta realitzada en el marc d'aquest estudi, no tots els serveis compten amb traductors/es o mediadors/es interculturals col·legiats/des o amb servei d'interpretació. En concret, el 30% dels/de les professionals enquestades afirmen que sempre compten amb això, el 36% que compten amb això excepcionalment i el 34% que no.

El Servei de Telefònic especialitzat compta amb la col·laboració d'una empresa de traduccions, disponible 24 hores al dia, amb un gran número d'idiomes.

> *"I ho teniu en quins idiomes?*
>
> No sé si tenim, 50, 60, 80 i escaig... pràcticament (…) tenim molts idiomes."

Les memòries dels anys 2013, 2014 i 2015 d'aquest servei mostren com al 99% de les trucades, els idiomes utilitzats van ser el català o el castellà i que, com es mostra en la següent taula, en casos particulars es va recórrer a traduccions de l'alemany, l'àrab, el xinès, el francès, anglès, italià i rus.

Taula 7: Idioma utilitzat. Trucades rebudes al Servei Telefònic 900 900 120 (2013, 2014, 2015)

	2013	%	2014	%
Alemany	1	0,01%	0	0,00%
Àrab	5	0,04%	1	0,01%
Castellà	8254	69,01%	7355	65,36%
Català	3678	30,75%	3878	34,46%
Xinès	0	0,00%	2	0,02%
Francès	4	0,03%	6	0,05%
Anglès	14	0,12%	9	0,08%
Italià	0	0,00%	1	0,01%
Rus	4	0,03%	1	0,01%

Font: http://dones.gencat.cat/ca/temes/violencia_masclista/estadistiques/ [Accés el 15 de febrer de 2016]

Els serveis d'atenció a la víctima policials també compten amb serveis d'intèrprets per a atendre la diversitat comunicativa, no solament idiomàtica, de les dones.

> "Tenim el Servei d'Intèrprets que ens ve de vegades. Triga una miqueta, però cap problema. Fins i tot hem tingut de llenguatge de signes, de víctimes sordmudes, no només idiomàtiques d'estrangeres. Cap problema" (P83).

Als recursos residencials, com es mostra a la següent taula, segons les seves memòries anuals, un número considerable de dones té dificultats per entendre i per parlar, o bé desconeix, el català o el castellà.

Taula 8: Coneixement d'idiomes de les dones estrangeres ateses als SAR i SAS. Anys 2012, 2013, 2014

	SAR			SAS		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Coneixement del català						
Oral						
* Entén correctament	31	28	18	30	26	20
* Dificultats per entendre'l	24	50	31	10	20	15
* Desconeixement de l'idioma	53	43	43	28	19	14
Parlat						
* El parla correctament	16	12	5	15	8	10
* Dificultats per parlar-lo	14	27	27	15	19	11
* No el parla	78	81	59	38	35	28
Coneixement del castellà						
Oral						
* Entén correctament	73	86	52	52	51	43
* Dificultats per entendre'l	23	20	25	15	10	5
* Desconeixement de l'idioma	13	19	15	2	1	1
Parlat						
* El parla correctament	67	79	47	48	50	34
* Dificultats per parlar-lo	30	28	28	19	11	14
* No el parla	12	13	15	2	1	1

Font: Memòries SAR i SAS 2012, 2013, 2014.

Malgrat l'existència de serveis d'interpretació, la falta d'habilitats lingüístiques en català o castellà dificulta el procés de recuperació de les dones, així com l'accés a la informació sobre els seus drets o a alguns dels recursos existents. Per exemple, pot suposar una dificultat afegida a la comprensió i seguiment del procés legal respecte a la situació de violència. En ocasions, les professionals dels diferents serveis com, per exemple, dels serveis d'acolliment d'urgència, tracten de minimitzar aquesta desigualtat comunicant-se amb els/les advocats/des de les dones.

> "És clar, després això és una dificultat. Perquè [els/les advocats/des] al judici arriben 5 minuts abans, no acudeixen a la denúncia, a Mossos. Han de fer la denúncia soles. Coneixen a l'advocat 5 minuts abans, han d'explicar tota la seva història. Moltes d'elles tenen dificultats idiomàtiques, perquè són estrangeres, han d'esperar al traductor del jutjat, que també acaben de conèixer, i tampoc els dóna

confiança. Bé, tot un seguit de dificultats que damunt d'un moment complicat per a la dona, doncs això dificulta molt... (P55).

"Mantenim també contacte [amb advocats], sobretot si la dona no sap castellà. Perquè sempre que sap castellà, intentem que sigui la dona la que parli amb l'advocat, però si té problemes per a comunicar-se amb ell pel tema de l'idioma, doncs nosaltres també ens coordinem amb advocats. (P50)

En alguns casos la falta de competències lingüístiques de les dones migrants ha implicat fins i tot un impediment per a accedir a la informació sobre la seva situació o als serveis d'atenció psicològica d'alguns SIADs o SIEs. També implica dificultats perquè les professionals puguin tractar adequadament la situació de les dones. Això significa que les desigualtats idiomàtiques, a la pràctica han significat un increment de la discriminació soferta per aquestes dones.

"Nosaltres hem tingut una dona, per exemple, ella que m'ha cridat. Porta sis mesos esperant a la psicòloga del SIE. I diuen que no l'han atès perquè no sap parlar molt bé castellà; ja, però… (…) És clar, llavors jo la veig, que està malament, perquè està malament. Ara mateix em cridava perquè ve d'urgències, que està malament. No es pot expressar bé, però jo l'he entès, diu: «No, és que estic molt nerviosa». Bé, doncs no se la ha atès al SIE, perquè té problemes amb l'idioma. Jo sé que necessita ajuda psicològica i sé que ho necessita, necessita el suport" (P50).

"I si ha de treballar amb una psicòloga, ve l'intèrpret?

No. Nosaltres això, hem decidit que si hi ha molts problemes idiomàtics, hi ha coses que sí que es poden tractar, però tota una sessió psicològica, no. Perquè no funcionen. Llavors, en el que insistim, o en el que incidim: 'va, vinga, aprèn l'idioma'. Mira, ara he atès a una noia que tenia algunes dificultats. Ha anat amb la psicòloga, són sessions potser més curtetes. Hi ha dificultat i hem quedat en el 112, quatre coses que ella pot entendre. I el dia que parlem, ja anirem més. Perquè hem tret el tema denúncia, no, no, no, quan estigui preparada. Perquè llavors, li podem plantejar que si casa d'acolliment… Llavors, sí que la buscarem. Però si són temes, una mica del que hi havia avui, doncs fem el que podem, intentem, i li he donat hora per a la psicòloga, per a què pugui (…) que pugui treure, perquè tenia molta angoixa. Tenia, d'acord, que ho vagi provant, perquè hi ha coses que sí que s'entenien. Però quan hi hagi una cosa que sigui súper important que entengui, què vol dir posar una denúncia… Ella, de moment, sap els mecanismes de

protecció, els té tots claríssims, perquè això és el que s'ha de garantir. Quan ella estigui preparada i anem més enllà, llavors sí, demanarem la traducció" (P53).

3.4. La situació administrativa

La limitació dels canals legals per a la migració i la falta de seguretat en la situació legal de les dones migrants als Estats receptors, així com el mercat laboral accessible per a aquestes són, segons l'Euro-Mediterranean Human Rights Network, causes clares de vulnerabilitat per a les dones migrants[87].

La situació administrativa relativa als permisos de residència i/o treball (regularitat o irregularitat) en què es trobin les dones estrangeres víctimes de violència masclista, pot ser un condicionant respecte a l'accés als serveis i a l'atenció rebuda. No obstant això, d'acord amb els estàndards comuns de Servei establerts al Protocol Marc respecte a la millora de l'atenció, des d'una perspectiva dels drets humans i de gènere, la situació administrativa de les dones no ha d'afectar a la garantia dels seus drets i als dels seus fills i filles (Protocol Marc, 2009: 31).

> "l únic requisit per accedir al servei és que la dona hagi sofert una situació de violència masclista, cap més. No demanem ni denúncia, ni lògicament si la seva situació és regular o irregular" (P63).

D'una banda, ha de tenir-se en compte que qualsevol persona que es trobi residint a Catalunya en situació irregular (sense papers) pot ser objecte d'un procediment administratiu d'expulsió que tramita i executa la Policia Nacional. A l'Estat espanyol no existeixen xifres desagregades per sexe de les expulsions per motius d'estrangeria dutes a terme, no obstant això, d'acord amb les dades relatives a detencions i internaments en CIE, podem presumir que la majoria de persones expulsades són homes[88]. No obstant això, l'amenaça d'expulsió, pot condicionar l'acostament de les dones estrangeres que puguin ser víctimes de violències masclistes als cossos policials per interposar una denúncia. En aquest sentit, si bé les Unitats de suport d'Atenció de Víctimes dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra realitzen seguiment a les dones que acudeixen a les comissaries a denunciar que han sofert violència o que estan en risc de sofrir-la independentment de la seva situació administrativa, aquests informen a la Policia Nacional de les dades de les esmentades dones. L'article 31 bis de la Llei d'Estrangeria (Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva

[87] Freedman, Jane i Jamal, Bahija (2008) Violence against migrant and refugee women in the Eurome region. Case studies: France, Italy, Egypt & Morocco. Euro-Mediterranean Human Rights Network.

[88] Vid. Fernández Bessa, Cristina (2016) El dispositiu de deportació. Anàlisi criminològica de la detenció, iternament i expulsió d'immigrants dins del context espanyol. Tesi doctoral. Universitat de Barcelona.

integració social)[89], d'acord amb la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, preveu la no incoació, la suspensió de l'expedient o de l'expulsió en els casos en què les dones estrangeres víctimes de violència de gènere que interposin una denúncia es trobin en situació irregular. Així mateix, preveu la possibilitat d'obtenir una autorització de residència i treball per circumstàncies excepcionals si obtenen una ordre de protecció. No obstant això, si del procediment penal no s'obté una sentència condemnatòria, s'incoarà o continuarà el procediment d'expulsió suspès. Els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra informen a les dones que acudeixen al seu cos d'aquests extrems perquè coneguin les conseqüències que pot tenir la interposició de la denúncia.

"Casos de dones que no tenen els papers*? Hi ha alguna diferència? (…)*

[89] En concret, l'article 31 bis LO 4/2000 estableix que:
"1. Les dones estrangeres víctimes de violència de gènere, qualsevol que sigui la seva situació administrativa, tenen garantits els drets reconeguts a la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, així com les mesures de protecció i seguretat establertes a la legislació vigent.
2. Si en denunciar-se una situació de violència de gènere contra una dona estrangera es posés de manifest la seva situació irregular, no s'incoarà l'expedient administratiu sancionador per infracció de l'article 53.1.a), i se suspendrà l'expedient administratiu sancionador que s'hagués incoat per la comissió d'aquesta infracció amb anterioritat a la denúncia o, si escau, l'execució de les ordres d'expulsió o de devolució eventualment acordades.
3. La dona estrangera que es trobi en la situació descrita a l'apartat anterior podrà sol·licitar una autorització de residència i treball per circumstàncies excepcionals a partir del moment en què s'hagués dictat una ordre de protecció al seu favor o, en defecte d'això, Informe del Ministeri Fiscal que indiqui l'existència d'indicis de violència de gènere. Aquesta autorització no es resoldrà fins que conclogui el procediment penal. Al moment de presentació de la sol·licitud, o en qualsevol un altre posterior al llarg del procés penal, la dona estrangera, per si mateixa o través de representant, també podrà sol·licitar una autorització de residència per circumstàncies excepcionals a favor dels seus fills menors d'edat o que tinguin una discapacitat i no siguin objectivament capaces de proveir a les seves pròpies necessitats, o una autorització de residència i treball en cas que fossin majors de 16 anys i es trobin a Espanya al moment de la denúncia.
Sense perjudici de l'anterior, l'autoritat competent per a atorgar l'autorització per circumstàncies excepcionals concedirà una autorització provisional de residència i treball a favor de la dona estrangera i, si escau, les autoritzacions de residència provisionals a favor dels seus fills menors d'edat o amb discapacitat, o de residència i treball si fossin majors de 16 anys, previstes al paràgraf anterior, que es trobin a Espanya al moment de la denúncia. Les autoritzacions provisionals eventualment concedides conclouran al moment en què es concedeixin o deneguin definitivament les autoritzacions per circumstàncies excepcionals.
4. Quan el procediment penal conclogués amb una sentència condemnatòria o amb una resolució judicial de la qual es dedueixi que la dona ha estat víctima de violència de gènere, inclòs l'arxiu de la causa per trobar-se l'imputat en parador ignorat o el sobreseïment provisional per expulsió del denunciat, es notificarà a la interessada la concessió de les autoritzacions sol·licitades. En el cas que no s'haguessin sol·licitat, se li informarà de la possibilitat de concedir-les, atorgant-li un termini per a la seva sol·licitud.
Si del procediment penal conclòs no pogués deduir-se la situació de violència de gènere, s'incoarà l'expedient administratiu sancionador per infracció de l'article 53.1.a) o es continuarà, en el cas que s'hagués suspès inicialment."

En el que fem nosaltres no. Però s'obre una diligència específica que s'informa al Cos Nacional de Policia, però no es dir-te quina Llei és, la d'estrangeria imagino. Llavors, el Cos Nacional de Policia queda informat de tot el món que passa per una comissaria, que ha acabat denunciant algú, pana per estrangeria i ells ja faran els seus papers i coses...

Però no hi hauria cap problema per seguir amb el procediment vostre de denúncia?

El nostre procediment no té gens. Però sí que és veritat que elles, en cas d'estar indocumentades, s'arrisquen al fet que estrangeria tingui els seus papers, les seves dades, la seva adreça... I si, en cas que la sentència no sigui ferma, la pot expulsar. Si la sentència no és favorable i no se li concedeixen mesures" (P58).

"Per exemple, en víctimes de violència de gènere sempre fem la consulta a estrangeria, a posteriori quan la víctima ha marxat, i si ens surt que està il·legal, en situació irregular o en reagrupament familiar, doncs els grups d'atenció a la víctima, se li crida i se li informa: 'Que sàpiga vostè que si no li concedeixen l'ordre de protecció, o no hi ha sentència condemnatòria amb l'autor, o si el Ministeri Fiscal no troba indicis que hi ha violència de gènere, li poden obrir un expedient d'expulsió'. Què passa en la pràctica? No tenim coneixement de cap víctima que s'hagi expulsat, encara que no se li hagi donat l'ordre de protecció, sentència condemnatòria, o el Ministeri Fiscal no hi hagi hagut indicis. No hem tingut coneixement de cap víctima. Però sí que se li informa, no li podem dir que en situació irregular no li passarà res" (P83).

Per tot això, la por a ser descoberta en la seva situació d'irregularitat, pot suposar que algunes dones no acudeixin a denunciar i que, per això, siguin discriminades en el seu dret d'accedir a la Justícia per a denunciar la situació de violència soferta o en el seu dret a obtenir una ordre de protecció.

D'altra banda, les persones professionals entrevistades manifesten que la situació administrativa de les dones, tal i com estableixen els estàndards del Protocol Marc (2009: 31), no impedeix directament el seu accés als serveis d'atenció o recuperació, no obstant això, a la pràctica, a causa de l'acumulació de discriminacions derivades de la irregularitat s'incrementen les dificultats o fins i tot s'impedeix obtenir alguns recursos, sobretot econòmics, i això impedeix dur a terme o continuar amb els processos de recuperació.

"Quan una dona està en situació irregular, a nivell administratiu, això l'afecta d'alguna manera?

És clar, tot, és clar, no pots demanar prestacions. (…) Segurament en alguns casos podrem arribar a més coses i unes altres no, també per la situació. És clar, una dona amb una situació irregular, no podrem donar-li totes les... no podem haver tramitat la RAI, que en altres casos... però sí. (P32).

Amb una ens trobem, i teníem problemes pel tema de documentació, no estava empadronada... Vam haver de fer alguna història per a poder-la empadronar i poder activar el recurs que es necessitava" (P34).

"I per a tramitar la RAI? Oferiu alguna, si es pogués, és clar, si no tenen papers no tenen accés a la RAI, no?

És clar, però si no tenen papers i no es pot tramitar la RAI... Una ajuda puntual sí que podem oferir, però una ajuda fixa no la podem oferir" (P34).

"La gran majoria, per sort, tenen papers, tots. Potser alguna hem trobat... Respecte a l'assistència al SAU és indiferent, se les atén igualment. Es fa tot el procés, l'única cosa és que no podràs tramitar una RAI, no podràs tramitar una PIRMI, que diguessis que és convenient; però a nivell d'ajudes municipals i recursos, no hi ha cap diferència" (P84).

"Llavors, aquest itinerari seria per a les persones que tenen la situació administrativa regular?

La irregular…. ara tenim a una que fa un any que la tenim, ja... I no hi ha cap perspectiva, eh?" (P 21).

"Però en el que trobo un gran buit, i trobo que fa temps que ho dic i ens ho hem de plantejar, són les dones administrativament irregulars. I dic irregular i que no poden fer gens: sigui perquè no ha fet cap denúncia i llavors, al judici, evidentment, no tenim possibilitats; o sigui perquè aquest judici no ha sigut condemnatori i no podem fer gens. Què fem amb aquella dona i amb aquells fills i filles? Això no està previst enlloc. Llavors, ara mateix la situació laboral és molt difícil, ja amb permís és molt complicat, però sense ell ja no… és molt, molt, molt complicat. I si tira endavant és molt, molt precari. Llavors penso que és com donar-li un caramel i després, què? A més de que elles mateixes no estan igualment centrades a fer un treball a nivell de violència, perquè les seves ments (i és normal) estan centrades en 'com viuré si no tinc targeta?, com tiraré endavant?, què faig?'. No ens podem centrar a fer tot aquest treball de consciència de gènere, que

significa què hem de tenir en compte per després. És molt difícil, però és que és molt normal" (P17).

"(…) Hi ha senyores que no tenen denúncia, que no tenen papers, llavors, què fem? Les deixem al carrer? És clar, tenen igual de dret.

És clar, i també l'accés a RAI, habitatge,...?

Tot, tot limitadíssim, clar. Limitadíssim. És que a nivell social no ets ningú, no tens un nom, no tens res. Llavors aquí és on hi ha problemàtica. És clar, si tens sort i és una sentència condemnatòria, potser sí que et permet... Però si no la tens... Has de fer malabars i miracles per veure com fer-ho. Llavors aquí és molt important treballar en equip, tant amb els Serveis Socials referents, com amb el SIE, com nosaltres (…)" (P26).

A vegades, la possibilitat de fer gestions o tramitar el permís de residència amb més o menys dificultats i celeritat han depès de les bones relacions entre les professionals de la Xarxa i les de les institucions que tramiten els permisos, així com de la flexibilitat d'aquestes.

"I creus que preval la situació administrativa irregular d'una dona al fet que sigui víctima quan no hi ha denúncia? Us heu trobat amb casos en què es vulgui expulsar a una dona?

Nosaltres, és que aquí també ha canviat molt. Va haver-hi una època que al Govern Civil teníem la Fefa, que portava el tema de... i amb la Fefa era molt fàcil tot. Era dir: tinc aquesta dona en aquesta situació, i fem el paper. I la regularitzàvem. Era una cosa impressionant... o, per exemple, situacions d'aquelles de: 'Fefa, tinc...' Situacions en què sabies que la dona, per exemple: tenim la valoració de risc i l'ex-marit anava a fer el permís d'armes... Dèiem: mira, tinc aquesta situació... *ta, ta, ta*... cridàvem... era fantàstic. Això s'ha acabat, s'ha acabat... (…) Aquí teníem totes aquestes, i el Govern Civil (…) entrava per la porta del final i ho deixàvem, i ell s'encarregava. I al cap de dos o tres mesos tenien permís de residència, no de treball, però de residència sí, que és el que deia la Llei... Però és clar, això va canviar, des que s'ha posat el PP... Tot això... i sí que es va notar el canvi de la dreta" (P36).

"(...) segons la Llei, una dona pot demanar la RAI com a víctima de violència masclista si té una ordre de protecció o bé té un informe acreditatiu d'aquesta violència que li faci algun servei. Què ens va passar aquí a Tarragona? Què va

passar en general, eh? Però aquí es van posar com molt estrictes... Molt rígids. (...) Que si la dona no presentava una ordre de protecció, no tenia dret (...) Però sí que... Són molt estrictes, és a dir, quan hi ha la renovació si no hi ha ordre de protecció, no hi ha renovació de la RAI, eh? Llavors, què passa? (...) Podem tenir una senyora que primer ho hagi pogut tramitar i li resolen favorablement, perquè és la primera. I aquesta senyora suposem que no ha denunciat, o que havent denunciat no li han concedit ordre de protecció. Quan passin aquests 11 mesos, aquesta senyora no podrà renovar-la, almenys aquí no, eh?" (P 21).

Pel que fa a l'accés a recursos d'acolliment, a la següent taula es pot apreciar com entre un 15% i un 25% de les dones estrangeres usuàries dels Serveis d'Acolliment i Recuperació (SARs) entre 2012 i 2014 no tenien permís de residència o estaven indocumentades; no obstant això, als Serveis d'Acolliment Substitutoris de la llar (SASs), aquestes eren entre un 12% i un 7% de les usuàries.

Taula 9: Situació legal a l'Estat espanyol de les dones estrangeres ateses als SAR i SAS. Anys 2012, 2013, 2014.

	SAR			SAS		
	2012	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**
Permís de residència	14	11	7	18	7	4
Permís de residència i treball	50	70	67	21	34	42
Sense permís de residència	17	15	23	4	3	3
Targeta comunitària	5	2	2	3	3	3
Nacionalitat espanyola	22	13	6	19	5	8
Indocumentada	3	3	4	4	1	1

Font: Memòries SAR 2012, 2013, 2014

Un dels motius de què el número de dones sense permís de residència que accedeixen als SASs es deu a l'acumulació de discriminacions que pateixen aquestes dones derivades de la situació d'estrangeria i la conseqüent impossibilitat d'obtenir recursos econòmics, tan si provenen de prestacions socials, com de prestacions laborals (per no disposar de permís de treball).

"Ara bé, aquí hi ha un problema important, que és quan t'arriben senyores sense documentació, irregulars. Aquestes dones poden estar aquí [al SAR] anys. Mentre no es regularitzen, no poden accedir a cap prestació econòmica. Si no accedeixen a cap prestació econòmica, no poden marxar. A més tampoc els hi pot sol·licitar un pis de Mesa [d'emergències] com a habitatge social. Que tenen dret, que són col·lectiu prioritari..." (P 21)

"Teniu moltes dones que no tenen la situació regularitzada?

Al pis no moltes, perquè un dels requisits d'ingrés al pis és que tinguin ingressos econòmics, i per a tenir ingressos econòmics hauràs de tenir la teva situació administrativa regulada. Al pis no acostuma a passar, ha passat en algun cas puntual, situacions més emergents, però no és una cosa que nosaltres ens trobem" (P85).

"(…) Anaven igualment a una casa de llarga estada, i llavors, és clar, com que aquests són processos més llargs en la regularització, això ja ho treballaven allà. Però és clar, a l'hora de demanar prestacions aquí hi ha una limitació, llavors, s'han de demanar ajudes a Serveis Socials d'origen, perquè és clar, les dones, a més quan han d'anar a una casa de llarga estada, sí que demanen, o a un pis, alguna prestació o algun ingrés econòmic. Llavors, és clar, l'Ajuntament o els Serveis Socials municipals han de fer durant els primers mesos una ajuda econòmica per a aquelles dones, encara que siguin mínims per a tenir les seves despeses una mica cobertes" (P32).

Finalment, el fet que una sentència absolutòria no permeti a la dona estrangera obtenir un permís de residencia suposa una discriminació afegida que interromp el seu itinerari o procés de recuperació, que l'exclou dels drets, en principi, garantits per la Llei 5/2008.

"(…) Però les coses que potser ens han generat més malestar quan n'hi ha hagut, doncs això que et deia, sentències absolutòries. Quan has vist que s'ha treballat amb aquella dona l'apoderament, vinga, abans de posar una denúncia, fortalesa per a poder, si la decisió és aquesta, per a poder tirar endavant, planificar una mica, després com ho faré, com ho gestionaré, doncs bé, doncs això, buscar un treball o mirar de gestionar-me, doncs, com sortiré després d'una denúncia, de fer una miqueta això, i després trobar-te en el procés doncs que clar, o no hi ha hagut proves suficients i no s'ha pogut argumentar, o bé, mil circumstàncies no, això, de vegades..." (P16).

3.5. Desigualtats per edat

La desviació respecte a la mitjana d'edat de les dones que hagin pogut patint o estiguin en risc de patir violència masclista és un factor que pot implicar la reproducció institucional de les seves experiències de discriminació. Les dones adultes constitueixen la franja d'edat majoritària entre les usuàries dels serveis de la Xarxa, per això aquests estan dissenyats

fonamentalment per atendre les seves necessitats. Així es desprèn de les dades recollides a la memòria dels anys 2013, 2014 i 2015 del Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada i els testimoniatges de diverses persones professionals entrevistades.

Taula 10: Edat de les dones. Trucades rebudes al Servei Telefònic 900 900 120 (2013, 2014, 2015)

	2013	%	2014	%	2015	%
< de 18 anys	30	0,44%	102	1,11%	163	1,7%
De 19 a 30 anys	783	11,41%	1.318	14,28%	1.604	16,8%
De 31 a 40 anys	**2.790**	**40,67%**	**3.643**	**39,48%**	**3.396**	**35,6%**
De 41 a 50 anys	2.204	32,13%	2.712	29,39%	2.802	29,4%
De 51 a 60 anys	659	9,61%	816	8,84%	920	9,6%
> de 60 anys	392	5,71%	602	6,52%	595	6,2%
No consta	2	0,03%	34	0,37%	58	0,6%

Font: http://dones.gencat.cat/ca/temes/violencia_masclista/estadistiques/ [Accés el 15 de febrer de 2016].

> "A veure, la franja d'edat, potser majoritàriament dels 25, diria jo, molt majoritàriament, de 25 a 50. Seria on hi hauria el gruix. I la procedència: espanyoles" (P73).

> "En principi les edats varien, sí que és cert que potser la franja d'edat majoritària seria dels 25 als 32-40 anys. Tenim per sota, i tenim per damunt, però predomina més aquesta franja d'edat" (P92).

> "Perfil majoritari per edat està entre 30 i 65, és clar el toc de la població. El que no atenem pràcticament són adolescents, molt poques, i molt poca gent gran, a partir de 65 anys tenim molt poca gent" (P87).

> "[Segons les dades policials] La franja d'edat, la majoria, entre 21 i 50, perquè us situeu, el gruix de les persones ateses, que van anar un total 5.295 víctimes. D'aquestes 5.295 víctimes tenim víctimes de la seva parella o eren fills o filles, fruit de la violència contra la parella, tenien menys de 16 anys. I tenim persones que se situen per sobre dels 60 anys i 85, que són les *outsiders*, del nivell de la distribució, de la corba de *Gauss*. Que hi ha una representació de totes les franges d'edat" (P 9).

Les dones majors i les dones joves són un grup minoritari entre les usuàries de la Xarxa i d'aquelles que han denunciat estar en risc de sofrir o haver sofert situacions de violència masclista, i això els pot portar a sofrir una nova discriminació. La falta d'adaptació dels recursos disponibles a les seves necessitats especials, com pot ser per exemple: les limitacions per a desplaçar-se de manera independent on es trobin els recursos de la

Xarxa, tenir coneixement de la seva existència, així com la falta de formació específica dels/de les professionals del Circuit per a intervenir amb aquests col·lectius [90] pot dificultar el seu accés als serveis i per tant, al seu dret a viure lliure de violència.

A partir de certa edat, l'envelliment va acompanyat d'un empitjorament de les condicions físiques i mentals que comporta que les persones majors puguin trobar-se freqüentment en condicions de feblesa i desigualtats respecte a la població en general. Com recull Maite Casado (2013),

> "Les persones ancianes són un col·lectiu d'especial vulnerabilitat perquè poden presentar elements de dependència física, econòmica o emocional, de la resta de membres de la família més propera o dels recursos de l'Administració. Així mateix, hi ha altres factors que poden fer a la persona major més vulnerable, com l'aïllament de la víctima i la possibilitat de no tenir una xarxa de persones conegudes de confiança (i falta d'espais relacionals)[91].

Les persones professionals de l'Alt Pirineu i de la demarcació de Lleida destaquen que, entre les seves usuàries, hi ha un número important de dones majors i que l'especialitat de la seva situació requereix una atenció específica.

> "(…) ens han arribat bastants dones grans que el treball també és diferent, tot tipus i de totes les edats" (P64).

> "també tenim, de dones del món rural, que és una dona major... Que ha estat 60 anys, o 50, o 40 amb aquest senyor, i que ara no es veu ni capacitada per divorciar-se, ni per engegar un projecte de vida. Perquè és d'un poble, no té recursos econòmics..." (P13/P47).

Respecte a les joves i adolescents, sens dubte, tal com es mostra al "Informe jurídic: drets de les dones adolescents davant la violència masclista en les relacions de parella o situacions anàlogues" elaborat per Dones Juristes en 2013, la minoria d'edat de les dones dificulta la detecció i l'atenció de la violència masclista. A continuació es fa especial referència sobre això.

[90] En concret, a l'enquesta elaborada en el marc d'aquest estudi les/els professionals de la Xarxa afirmen amb un elevada ràtio, és a dir, amb molta freqüència, que des del Circuit s'hauria de proporcionar formació sobre intervenció amb nens/es i adolescents (61%) en intervenció amb personis majors.

[91] Vid. Casado, Maite (2013) "L'atenció a les víctimes de violència masclista i domèstica. Corresponsabilitat i treball en xarxa per garantir la seguretat de dones, menors i gent gran" a Apunts de Seguretat, nº12, novembre 2013. p.14

Especial referència a nenes, adolescents i joves.

Malgrat les escasses normes específiques respecte a la violència masclista contra adolescents, Dones Juristes sosté que, en aquests casos, els marcs normatius de violència cap a les dones i protecció de la infància no són excloents, sinó complementaris, pel que en aquests casos les dones adolescents i nenes es troben "sota una protecció reforçada", és a dir,

> "Les adolescents tindran protecció pel fet de ser dones que sofreixen violència masclista, i també pel fet de ser nenes. En el cas de nens i nenes, els Estats tenen una obligació més forta de protecció que en relació amb les persones adultes, per la particular vulnerabilitat deguda a la seva edat."[92].

La baixa representació de nenes, adolescents i joves entre les dones usuàries de la Xarxa, no significa que en aquesta franja d'edat no es produeixin situacions de violència masclista. En aquest sentit, com es mostra en l'informe sobre la "Percepció de la violència de Gènere en l'adolescència i la joventut" de la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere,

> "El 29% de les persones joves i adolescents afirma conèixer alguna víctima de violència de gènere en el seu context més proper (...). En un 21% dels casos la dona maltractada que coneixen els/les joves i adolescents és, al moment del fet, menor d'edat[93]"

En aquest sentit, com es recull a la "Macroenquesta Violència contra la Dona 2015", realitzada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, la incidència de la violència psicològica entre dones joves i adolescents que han tingut parella és superior a la del conjunt de dones que han tingut parella en alguna ocasió.

> "La incidència de la violència psicològica de control en els últims 12 mesos entre les dones joves de 16 a 19 anys que han tingut parella en alguna ocasió és molt

[92] Vid. Dones Juristes. *Drets de les dones adolescents davant la violència masclista en les relacions de parella o situacions anàlogues. Informe jurídic.* Institut català de les dones. Departament de Benestar i Família. Generalitat de catalunya, Octubre, 2013. Disponible a: http://dones.gencat.cat/web/.content/04_temes/docs/informe_drets_dones_adolescents.pdf [Accés el 15 de febrer de 2016].

[93] Miguel Luken, Verónica (2015) Percepción de la violencia de género en la adolescencia y la juventud, Madrid: Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, p.106.

superior (25%) a la mitjana (9,6%) del conjunt de dones de 16 i més anys que han tingut parella en alguna ocasió"[94].

No obstant això, tal com s'ha mostrat més amunt, aquest col·lectiu no acudeix o no accedeix als serveis. Malgrat això, diverses persones professionals informen que cada vegada detecta a més dones joves amb necessitats d'atenció.

> "Mira, de franges d'edat... (…) la primera és de 36 a 45, que és un 35,45%, però després, de 26 a 35, que és un 22,75% i després de 45 a 55, que és un 20%. Però això no vol dir que no hi hagi un munt d'adolescents, la qual cosa està dient aquí és que... potser ens està dient que no arribem a la població jove, no que no hi hagi violència masclista (...) Hi ha pocs casos, hi ha dificultats per a arribar a la població adolescent, hem de fer un plantejament. Perquè la població adolescent no surt del seu lloc" (P42).

> "Som un servei d'informació i d'atenció a les dones pròpiament dit. Sí, és cert que cada vegada atenem a dones més joves, per tant adolescents, però nens no" (P53).

> "(…) el que estem veient més també als SIAD són joves. Noies joves que estan, doncs, reproduint relacions afectives abusives, on hi ha control..." (P13/P47).

> "(...) Com desgraciadament les situacions de violència cada vegada apareixen en edats més precoces, ja no sé si dir adolescents o nenes, però la franja aquesta de 17, 18, 19... Sí que l' atenem, evidentment. Però, diguéssim, atenem i començarem a atendre, sobretot ara que hem engegat el projecte més centrat en les mares, fills i filles. És clar, franges de 14, 15, 16, potser més en la seva condició de filles però que, bé, que algunes ja comencen a tenir relacions molt precoces que... ja no saps... diguéssim... bé... suposo que atens tant en un sentit com en l'altre; si les pròpies relacions de parella ja comencen a ser maltractadores com en la seva condició de filles que han viscut, que han sofert violència en els seus pares" (P11/P6).

Per tal de promoure la sensibilització de les persones joves i adolescents respecte a la violència masclista, diversos serveis de la Xarxa desenvolupen activitats informatives i de prevenció a instituts i escoles. En ocasions, aquestes activitats han constituït una via per a què les dones joves o adolescents coneguin i puguin tenir accés als serveis de la Xarxa. Aquestes activitats els permeten identificar la situació en què es troben com a violència

[94] Disponible a: http://www.msssi.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/30.03300315160154508.pdf

masclista i conèixer l'existència dels serveis d'atenció. En ocasions, a partir d'aquestes activitats s'han detectat alguns casos.

> "Directament no tenim capacitat per a fer-ho [atendre a adolescents i nenes]. El que hem fet és, a través d'una entitat, fer tot un treball de prevenció i sensibilització en temes de relacions desiguals, en temes d'assetjament. Això als instituts" (P79).

> "(…) adolescents ens arriba alguna, però... la més jove podria dir-te que tenia 16 anys. No acostumen a arribar els adolescents aquí, el que passa és que l'entitat també té un altre projecte que es desenvolupa dins dels instituts. (…) Tenim un projecte específic i estem atenent a moltíssimes joves, però és un en marc diferent al SIAD i amb un format diferent. Estem treballant dins dels instituts" (P56).

> "Adolescents arriben poques. La veritat és aquesta. També és cert que amb el treball preventiu que fem... Faig xerrades i així als instituts... Les joves, de vegades, no tenen ni consciència que poden estar sofrint situacions de violència. És així. Llavors, algun cas ha vingut, alguna que venia acompanyada dels seus pares perquè tenien una preocupació... Però la veritat, són comptats amb els dits de les mans. Dues o tres noies, que siguin joves" (P74).

> "De totes maneres, la nostra hipòtesi és que el percentatge d'adolescents… perquè els adolescents vinguin al SARA, han de saber del SARA. Llavors vam fer al febrer del 2015 la campanya de divulgació als instituts, conforme el SARA atenia adolescents que o bé, vivien relacions abusives de parella, o bé per raons de gènere. També pel fet de viure la masculinitat o feminitat d'una manera diferent a l'estàndard tradicional del patriarcat" (P89).

També les/els professions dels centres educatius, que tenen contacte quotidià amb les joves o adolescents, poden detectar alguna situació de violència masclista i derivar-la, de manera formal o informal, als serveis de la Xarxa.

> "(...) hi ha algun cas que des de l'escola t'ho han passat o que des de l'escola li han dit 'vés allà a informar-te'. De fet, adolescents tenim pocs, eh? Però sí que hi ha això que et dic... Que l'escola els diu: 'aneu allà'. O, de vegades, les educadores que et diuen que hi ha tal tema... I et demanen que facis valoració... Ens hem trobat amb dos casos, que fem les xerrades als instituts, sortir, i algú que et ve darrere, i et diu 'eh, a mi em passa això que acabes d'explicar'" (P73).

> “Com que treballem molt en xarxa es detecta des de l'institut, es detecta de l'equip d'atenció psicopedagògica, o d'algun recurs, es deriven. El que passa és que, imagino que et diran la resta de recursos, la dona adolescent no acudeix per iniciativa pròpia, són els pares, o els professionals que han explorat la situació, el canvi de conducta que té la jove, els que deriven. Però sí, hem notat un increment de derivacions. Llavors, també apunta al que dèiem, que no és generacional, i que estem... bé, vam continuar vivint sota un patró de societat sexista” (P13/P47).

> “Però cada vegada més. Sí que és cert que s'està fent molt treball a nivell del psicòleg infantil, als instituts, la qual cosa vol dir que elles mateixes també coneixen una mica el servei. Hem fet alguna gestió amb l'oficina de joventut perquè, de vegades, també es reben demandes, i a poc a poc, això sí que és més lent” (P64).

Una professional del SIE destaca la importància de treballar amb les famílies de les dones joves que es trobin en situacions d'abusos o violència masclista de les seves parelles.

> “*Arriben també adolescents?*

> Sí. (…) Normalment acompanyades. Normalment de les mares. Tot i que cada vegada és veritat que també van venint els pares. Llavors també es fa aquest treball amb la família. Perquè de vegades la família no ho acaba d'entendre o de vegades sense voler, amb bona intenció, intenten buscar la resposta amb la culpabilitat a la filla, no? De, si no fos vestida així, o si no fes no sé què o si no s'apropés tant als nois, no? Sempre buscant si s'hagués pogut evitar, buscar què poden fer perquè això no torni a passar. Per això es fa també aquest treball, no només de recuperació amb l'adolescent sinó també amb la família, en temes d'abús o de violència. En les primeres relacions de parella on realment hi ha hagut una situació de violència, doncs la família intenta fer allò de... Intentem que no surti, controla el mòbil, no cridis... I de vegades és una mica més contraproduent. Llavors, parlem i treballem també amb la família per a ajudar la recuperació de la seva filla” (P25).

Segons les conclusions de l'informe de Dones Juristes (2013) “les adolescents que pateixin violència en les seves relacions de parella han de tenir accés a una assistència i intervenció especialitzades, no només com a víctimes de violència masclista sinó també perquè són nenes -persones de menys de 18 anys- que pateixen maltractament”. Per tant, l'especialització de les persones professionals ha de tenir en compte tant la naturalesa de la violència de gènere com les particularitats d'aquesta violència, tractant-se de persones

menors d'edat. No obstant això, el següent exemple relatat per una professional d'un SIAD podria ser un indicatiu que el tipus d'atenció prestada per aquest servei no hagi estat el més adequat per a què la jove decideixi continuar.

> "Han vingut poques adolescents, no et sabria dir quantes, però a l'any poden arribar a dos durant tot l'any. Això no vol dir que no hi hagi, però no arriben, o moltes vegades doncs van a serveis privats, depèn del cas. O no ho diuen, algunes vegades ho han arribat a verbalitzar a l'institut i s'han posat en contacte amb nosaltres. Ha arribat a venir la noia, però després, ja s'ha perdut el rastre. No hem pogut fer seguiment. O sí que s'ha fet la primera entrevista amb mi, després amb la psicòloga i ja està, i no s'ha donat continuïtat, moltes vegades ha arribat això" (P18).

> "Tenim un projecte específic per a l'adolescència, perquè en l'històric de conèixer, que és complicat que els joves vengen i se sostinguin" (P56).

La falta d'adequació d'aquesta atenció podria venir derivada de la falta de formació dels/de les professionals de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista respecte a la intervenció amb nenes i adolescents que, com s'ha esmentat anteriorment, és l'àmbit respecte al qual els/les professionals enquestats consideren més freqüentment que des del Circuit se'ls hauria de proporcionar formació.

Segons les dades recollides en l'enquesta realitzada en aquest estudi, la majoria de professionals entrevistats/des manifesten que el seu servei intervé amb dones, adolescents i nenes víctimes directes de la violència masclista, però un 23% d'aquests manifesta que no. En aquest sentit, en el treball qualitatiu s'ha detectat que existeixen restriccions per a què les dones menors d'edat puguin ser ateses per alguns serveis, ja sigui perquè directament no se les hi atén, o bé perquè per a rebre atenció han d'anar acompanyades o comptar amb el consentiment d'una persona adulta.

Per a accedir als recursos residencials, normalment, la majoria d'edat és un requisit indispensable.

> "Els pisos estan destinats a persones majors de 18 anys, que tenen una certa autonomia. Les educadores no estem les 24 hores, a diferència d'un SAR. Llavors, el perfil de pis és una dona autònoma, amb o sense fills" (P30).

> "Menors d'edat no. En el nostre recurs poden entrar, és més, hem tingut noies que han complert 18 anys el mateix dia que han entrat" (P50).

> "(…) han d'ingressar majors de 18 anys. Llavors, els adolescents que atenem sempre són fills de les mares que ingressen amb la mare voluntàriament. Llavors, noies molt joves, 18 i 19 anys, que es considera que també estan en aquesta etapa, sí hem atès a dos joves. I el motiu era justament la prevenció d'un matrimoni forçat. És una mica de perill que es contempla, a partir de 18 anys, però es contempla que puguin ingressar joves justament perquè estan tenint una violència familiar i que tingui a veure amb el tema de violència masclista de parella, que normalment és per evitar un matrimoni forçat" (P48).

A la següent taula, es pot apreciar la distribució d'edat de les dones que han estat usuàries dels SARs i SASs durant els anys 2012, 2013 i 2014.

Taula 11: Edat de les dones ateses als SAR i als SAS. Anys 2012, 2013, 2014

	SAR			SAS		
	2012	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**
< de 20 anys	4	5	6	1	4	1
De 21 a 25 anys	30	30	27	11	14	11
De 26 a 35 anys	59	69	71	32	23	31
De 36 a 45 anys	37	35	42	24	16	29
De 46 a 55 anys	9	15	10	6	14	7
> de 55 anys	0	3	1	0	3	6

Font: Memòries SAR i SAS 2012, 2013, 2014.

Malauradament, a causa dels indicadors utilitzats, desconeixem si en aquests serveis es van atendre a dones menors d'edat. La impossibilitat que les dones joves o adolescents, menors d'edat, puguin accedir als recursos residencials implica que puguin ser discriminades en la seva condició de víctimes de violència masclista i per raó d'edat. Aquests casos poden ser especialment greus en el cas de violències comunitàries ja que, com s'ha esmentat anteriorment, en aquests casos les dones normalment no poden comptar amb el suport de la seva comunitat.

Als altres serveis no existeix una unitat de criteri respecte a si els/les professionals dels serveis poden o no treballar amb les dones menors d'edat. Davant aquesta situació, a alguns serveis es realitzen les actuacions informant als progenitors de la situació i requerint el seu consentiment.

> "Aquí l'entrada la poden fer a partir dels 18 anys. Al USIFI, que és una Unitat de Suport Individual i Familiar, és a dir, allí qualsevol dona que vagi amb problemes de violència serà atesa, ella i els seus nens. Aquí com que és intervenció de la

psicòloga o l'advocada sempre demanem que hi hagi majoria d'edat però, això, pel cas que la USIF ja atén a la primera infància" (P24).

"Que sigui major d'edat és un [*requeriment per poder accedir al servei*], però ara fa un temps que ens estem trobant que anem a fer prevenció a les escoles, però llavors què els dius? On van? Llavors, és clar, ens veiem i sabem que s'ha de donar resposta però també és una mica, no podem anar a predicar una cosa, sense donar-li una sortida (...) Llavors ho fem amb una autorització paterna o materna, nosaltres els oferim l'atenció. I a partir de 16 anys nosaltres oferim informació, la que convingui. Llavors, si s'ha de fer alguna cosa, llavors si que actuaríem. Que no s'ha donat mai el cas, totes les menors d'edat que han vingut han vingut, acompanyades dels pares" (P53).

"Nosaltres sí que atenem, perquè el SIAD és un servei d'informació i atenció a dones adultes, però sé que és veritat que amb 17 anys que estan en aquell punt que de vegades ja fan el canvi, amb 17 anys i amb consentiment dels pares, sí que comencem a intervenir" (P92).

(…) "una de les noies amb què treballem el tema de violència tenia 15 anys i ens la van derivar ells. Vull dir, va venir el pare a demanar el suport, amb això vam tenir el permís del pare, i li vam fer seguiment amb el consentiment del pare i de la noia, evidentment. Llavors en aquests casos, que nosaltres sí que som potser el referent municipal en temes de violència, sí que li fem l'atenció, però quan són nenes, nenes, més petitones, és el que et dic, hem d'anar buscant altres recursos" (P56).

"(…) l'única cosa que sí que fem és informar-la del servei del que està, donar-li que per a què firmi la fulla de consentiment informat de les dades, si cal atendre un menor o a una menor doncs ens signa que està informada de que té l'obligació de comunicar-ho al progenitor, (…), però a ella no li exigim cap requisit [per a accedir al servei]" (P61).

(…) també ens arriben casos de noies que arriben elles primer, que llavors, cal gestionar, si són menors, com d'alguna manera, no pot ser un secret de cara els pares. És una menor i hi ha una responsabilitat civil. Vull dir que també poden venir elles. De vegades vénen amigues de noies que ja estan sent ateses al servei, o sigui, són ateses perquè són filles d'una mare que ha iniciat el procés de recuperació i aquestes filles llavors inicien el seu procés de recuperació i porten amigues del seu IES o del seu entorn (…) O de la parella que estiguin generant, o familiar també. Molt sovint masclista, vaja, més que familiar" (P61).

Pel que fa a la necessitat d'informar o obtenir l'autorització dels/de les progenitors/es, tampoc existeix un criteri unànime. Segons manifesten les professionals de diversos SIEs, a aquest servei sí que s'atén a les adolescents i dones joves en relació a una situació de violència de la qual hagin estat víctimes directes. No obstant això, tan sol en el cas del SARA, es posa en relleu que, d'acord amb la nova regulació dels drets i oportunitats en la infància i adolescència, l'assessorament i atenció es presta, de manera expressa, sense l'acompanyament de persones adultes.

> "Nosaltres atenem a dones a partir de 14 anys de forma individual, no relacions, és a dir, una adolescent de 14 anys pot ser atesa directament per una situació de violència independentment que per part de la seva mare hagi sofert una situació de violència (…) entre uns 14-18 anys doncs, que estan vivint situacions de violència directament. Ve per part de les seves parelles, ve per part que han viscut agressions sexuals per part de membres de la família, que no és el seu pare directament, i ens trobem amb un nombre cada vegada major, i nosaltres els atenem" (P63).

> "També s'atén a noies adolescents, cada vegada més. Això és una cosa que a banda, perquè fins i tot si són menors d'edat... la franja de si se'ls ha de dir als pares o no, això ho hem treballat molt a nivell de la Secretaria de Família, quin és l'edat, i també les juristes" (P64).

> "Mentrestant ha sortit la Llei dels Drets i Oportunitats de la Infància i l'Adolescència, i per tant al SARA ja ho dissenyem fent que executi el que aquesta Llei diu molt clarament: que els nens i adolescents de qualsevol edat tenen dret a demanar ajuda, assessorament, o el que sigui, als serveis, dependents de l'àmbit econòmic o local, però sense acompanyament de persones adultes. Per tant, nosaltres obrim tota la via d'atenció sobretot a adolescents, però podria ser també a nens, per accés directe, sense acompanyament de persones adultes. Això ha fet que en determinades ocasions s'hagin protocol·litzat temes tan importants com quan s'ha d'informar o no als pares i mares" (P89).

Aquesta línia d'actuació estaria d'acord amb les conclusions i recomanacions elaborades per Dones Juristes (2013) respecte a la necessitat de regular l'autonomia de les persones menors d'edat conforme a la normativa sanitària, que clarament reconeix l'autonomia de les dones adolescents en la presa de decisions. En aquest sentit, afirmen,

> "Atès que la violència masclista suposa una amenaça o dany a la salut física, psíquica o sexual de les adolescents, és evident que el marc normatiu sanitari és

aplicable i, per tant, en aquesta matèria, les adolescents tenen més autonomia per a prendre decisions, per la qual cosa únicament en casos de risc greu s'ha de donar informació als seus progenitors[95]."

La minoria d'edat també suposa restriccions per a accedir directament a la justícia. En relació a les denúncies davant els Cossos i Forces de Seguretat, les dones joves o adolescents que vulguin denunciar hauran de fer-ho acompanyades d'una persona adulta o del Ministeri Fiscal.

"La violència masclista s'expressa en qualsevol tram d'edat, també en menors, lamentablement és així. I quan vénen els atenem igual. Evidentment, les que són menors necessiten que una persona adulta les acompanyi. És una qüestió que la norma ens obliga que sigui així. I sinó, doncs informem a la Fiscalia, perquè la Fiscalia és la que exerceix aquest rol de persona adulta que garanteix la situació del menor. Però trobem, desgraciadament, joves i adolescents que mostren una problemàtica de violència de gènere molt clara. Evidentment, això no ha canviat. El model que nosaltres volem que sigui el vigent no ha donat el canvi. Encara són nois i noies joves que expressen clarament un model de masculinitat des del patriarcat, claríssimament. I a nivell de submissió que freqüentment noies joves presenten" (P51).

"(…) Aquí nosaltres les atenem [a les adolescents], però no els hi podem prendre declaració soles, són menors. Sempre han de venir acompanyades d'un tutor o de pares. És clar, que si la part agressora o la part víctima són precisament els progenitors, aquí ho tenim una mica malament, i llavors sempre informem a Fiscalia i Fiscalia ens diu" (P76).

Als Jutjats arriben casos de violència masclistes tant en la jurisdicció penal d'adults com en la jurisdicció de menors.

"(…) Hem trobat casos de violència de gènere en l'àmbit de parella de persones adolescents tant de la jurisdicció penal d'adults com la jurisdicció de menors i adolescents menors víctimes contra la llibertat sexual per part d'un membre o de la família, violència domèstica, o que és conegut" (P20).

Finalment, la minoria d'edat no és l'únic factor a tenir en compte en les actuacions de la Xarxa amb dones adolescents i joves, ja que poden acumular-se altres factors que

[95] Dones Juristes. *Drets de les dones adolescents davant la violència masclista en les relacions de parella o situacions anàlogues. Informe jurídic.* Institut Català de les Dones. Departament de Benestar i Família. Generalitat de Catalunya, Octubre, 2013.

incrementin la seva vulnerabilitat. En aquest sentit, com aprecien Dones Juristes en el seu informe sobre els drets de les dones davant la violència masclista en les relacions de parella (2013)

> "S'ha de considerar que l'especial vulnerabilitat en què es troben les dones adolescents davant la violència masclista en les seves relacions de parella s'agreuja quan la jove també té altres factors de vulnerabilitat. Així, per exemple, les noies amb discapacitat, les noies immigrants (especialment quan els seus progenitors no tenen un estatus migratori regularment, així com les joves d'ètnies particularment tradicionalistes), es troben en situacions més complexes i que requereixen també formes d'intervenció i resposta adequades a aquesta complexitat."[96]

4. Conclusions

La gran majoria de situacions de violència masclista ateses per la Xarxa han estat violències en l'àmbit de la parella. En aquestes situacions de violència, si bé predominen les formes de violència psicològica, les professionals detecten que en gran part dels casos es combinen les diferents formes o tipologies de violència (psicològica, física, sexual i econòmica).

Les professionals de la Xarxa estan capacitades per a abordar o realitzar les derivacions oportunes en relació a les situacions de violències en l'àmbit de la parella. No obstant això, exceptuant certs serveis (de la demarcació de Girona i de la Catalunya Central), algunes professionals de la Xarxa manifesten no tenir les competències adequades o disposar dels recursos oportuns per a fer front a altres violències masclistes, tals com la mutilació genital femenina o els matrimonis forçats. Moltes manifesten la seva voluntat d'incorporar l'atenció a aquestes situacions de violència en els seus circuits i que s'estan formant per a això.

Si bé les persones professionals detecten violència sexual en moltes situacions de violència en la parella, aquesta tipologia de violència queda subsumida en la de "violència de gènere". Les tipologies jurídiques contribueixen a la invisibilització d'aquestes agressions com a violència masclista. En aquest sentit, els serveis d'atenció policial, contràriament al que s'estableix en l'article 4.1 de la Llei 5/2008, on s'estableix que la violència sexual i els abusos comprenen "qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit

[96] Dones Juristes. *Drets de les dones adolescents davant la violència masclista en les relacions de parella o situacions anàlogues. Informe jurídic.* Institut Català de les Dones. Departament de Benestar i Família. Generalitat de Catalunya, Octubre, 2013.

per la dona (…) amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu", consideren que en els casos en què existeixi una relació prèvia entre víctima i agressor l'agressió no ha de considerar-se com a violència masclista, sinó de domèstica o de gènere.

Els serveis de la Xarxa no són la via més habitual per a detectar i intervenir respecte a situacions de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual. En aquest àmbit destaca la falta de competències respecte a la delimitació del fenomen d'algunes professionals i de recursos específics a algunes demarcacions, així com la seva concepció com a tema de recerca policial, de vegades, aliè o fora de l'abast dels serveis de la Xarxa. En ocasions, malgrat els diferents estàndards de seguretat, els serveis d'acolliment de la xarxa han estat utilitzats per a allotjar a víctimes de tràfic en situació de risc. En conjunt, els casos atesos per la Xarxa han estat molt pocs, pel que les persones professionals es refereixen a l'atenció d'aquests casos de forma anecdòtica sense concretar com va anar exactament la seva intervenció.

Les mutilacions genitals femenines són molt poc detectades i ateses a la Xarxa. A les demarcacions on existeix un major número de població originària de llocs on es realitzen aquestes pràctiques tradicionals (Girona i Maresme) el coneixement d'aquesta tipologia de violència i els protocols de prevenció és més ampli que en altres demarcacions. Existeix la sensació entre les persones professionals dels serveis de la Xarxa que les actuacions relatives a aquestes pràctiques corresponen sobretot a les professionals de l'àmbit sanitari i educatiu, i es limiten a la prevenció. Contràriament al que s'estableix com a estàndard de qualitat respecte als serveis específics en relació a la MGF en el Protocol Marc, dins de la Xarxa no s'ha manifestat l'existència de serveis específics per a la recuperació física, psicològica i social de les dones que garanteixi l'atenció a dones que ja han patit la mutilació genital. Això impedeix que aquest tipus d'atenció s'estigui donant mitjançant altres serveis més específics que puguin atendre casos de mutilacions consumades.

El número de matrimonis forçats detectats i atesos per la Xarxa també és molt baix. Les sessions informatives i de difusió a centres d'educació constitueix una bona pràctica per a la prevenció i detecció de casos, ja que permet a les joves o adolescents que puguin trobar-se en aquesta situació identificar-la i conèixer els recursos disponibles per accedir a especialistes que els puguin donar recolzament en aquesta situació particular de violència masclista. És important que en aquestes actuacions, tal i com estableixen els estàndards de qualitat del Protocol Marc, no s'estigmatitzin les diferents formes interculturals de viure el matrimoni (Protocol Marc, 2009: 48).

Diverses persones professionals de la Xarxa han detectat l'existència de matrimonis forçats consumats en el marc de la violència en la parella. En aquestes situacions s'ha de tenir en compte aquesta peculiaritat, relacionada amb la violència comunitària, en els itineraris de recuperació de les dones. Especialment, tal com estableixen els estàndards de qualitat específics del Protocol Marc en relació als matrimonis forçats, s'ha de "vetllar per a què les dones, adolescents o nenes que decideixin o hagin de fer una ruptura amb les seves famílies i amb les seves comunitats, puguin restaurar i/o substituir les seves relacions afectives i socials" (Protocol Marc, 2009: 49).

L'assetjament sexual o assetjament per raó de gènere en l'àmbit laboral constitueix una violència que tan sols s'ha atès per part dels serveis de la Xarxa en comptades ocasions i, de nou, per això, tampoc hem pogut conèixer les especificitats de tals actuacions. El fet que aquest tipus de situacions es tracti des de l'àmbit sindical pot ser motiu de l'escàs nombre de casos que s'arriben a la Xarxa, de la conseqüent invisibilització de l'assetjament sexual o assetjament per raó de gènere en l'àmbit laboral com a violència masclista i que en ocasions aquestes violències no es tractin des de la perspectiva de gènere.

Segons els esmentats estàndards comuns de servei establerts pel Protocol Marc en relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes en situació de violència masclista o en risc de patir-la, els paràmetres d'actuació han de partir de les diversitats de les dones per a disminuir els efectes estructurals de la violència masclista i, alhora, han de tenir en compte la diversitat de les dones i les especificitats pròpies de determinades formes i àmbits de la violència masclista, és a dir, la intervenció de la Xarxa ha de ser interseccional. Les especificitats de les dones camperoles, d'aquelles amb problemes de salut mental o addiccions, d'aquelles que es troben en una situació socioeconòmica més vulnerable, de les quals pertanyen a determinades ètnies o nacionalitats, de les dones majors i de les dones joves, requereixen una atenció interseccional. No obstant això, la limitació dels recursos disponibles implica que no es pugui accedir als serveis més adequats per a les necessitats de les dones en concret, que pot significar que la dona pugui experimentar una doble discriminació.

Les situacions més explícites de doble discriminació són les que pateixen algunes dones migrants a causa de la seva situació d'estrangeria i les dificultats comunicatives derivades del desconeixement de l'idioma. En aquest sentit s'ha detectat que, tot i que segons els estàndards de qualitat establerts pel Protocol Marc (2009: 31), els drets de les dones han d'estar garantits independentment de la seva situació administrativa, el fet de "no tenir papers" (trobar-se en situació administrativa irregular), d'una banda, les pot condicionar al moment de denunciar davant de les autoritats policials la situació de violència, atès que si

la sentència no és condemnatòria, se'ls pot incoar un procediment d'expulsió. D'altra banda, els impedeix accedir a les prestacions socials (com per exemple la RAI) i, per tant, a recursos econòmics que facilitin la seva independència. Pel que fa a la falta de competències lingüístiques, en ocasions ha suposat que no se'ls hagi proporcionat assistència psicològica.

Pel que fa a la situació especial de nenes, adolescents i joves, les memòries dels serveis de la Xarxa i les professionals entrevistades consideren que el nombre de dones d'aquesta franja d'edat que puguin patir violències masclistes que accedeixen als serveis de la Xarxa és molt baix. Aquesta infrarrepresentació no significa que les dones joves i adolescents no sofreixin situacions de violència, sinó que els serveis de la Xarxa difícilment arriben a elles.

Les escasses intervencions amb dones, adolescents i nenes en risc o situació de matrimoni forçat poden estar relacionades amb les dificultats de la Xarxa per a arribar a les dones joves.

Les accions de sensibilització a col·legis, instituts o altres centres formatius sobre les violències masclistes són una possible via per a fer arribar a les joves i adolescents als serveis de la Xarxa, que aquestes puguin identificar la seva situació amb alguna violència masclista i que tinguin al seu abast serveis per a sortir d'ella.

La majoria d'edat per a accedir a molts dels recursos de la xarxa pot suposar un impediment per a l'accés de les dones joves al circuit de recuperació.

La necessitat de sol·licitar l'autorització dels/de les progenitors/es per a poder ser atesa en alguns recursos pot impedir que arribin a la Xarxa violències d'índole comunitària. Així mateix, la falta d'accés directe a la justícia, com aprecien Dones Juristes (2013) "constitueix un obstacle en l'accés a la justícia de les dones adolescents"[97].

5. Bibliografia

- Casado, Maite (2013:) "L'atenció a les víctimes de violència masclista i domèstica. Corresponsabilitat i treball en xarxa per garantir la seguretat de dones, menors i gent gran" a *Apunts de Seguretat*, nº12, novembre 2013. p.14

- Crenshaw, Kimberle (1991): «Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color». *Stanford Law Review* 43 (6): 1241-99.

[97] Dones Juristes. *Drets de les dones adolescents davant la violència masclista en les relacions de parella o situacions anàlogues. Informe jurídic.* Institut català de les dones. Departament de benestar i família. Generalitat de Catalunya, Octubre, 2013.

- Dones Juristes. *Drets de les dones adolescents davant la violència masclista en les relacions de parella o situacions anàlogues. Informe jurídic.* Institut Català de les Dones. Departament de benestar i família. Generalitat de Catalunya, Octubre, 2013. Disponible a: http://dones.gencat.cat/web/.content/04_temes/docs/informe_drets_dones_adolescents.pdf [Accés el 15 de febrer de 2016].

- Expósito Molina, Carmen (2012) «¿Qué es eso de la interseccionalidad? Aproximación al tratamiento de la diversidad desde la perspectiva de género en España.» *Investigaciones Feministas* 3 (0): 203-22.

- Fernández Bessa, Cristina (2016): *El dispositiu de deportació. Anàlisi criminològica de la detenció, internament i expulsió d'immigrants en el context espanyol*. Tesi doctoral. Universitat de Barcelona.

- Freedman, Jane i Jamal, Bahija (2008) Violence against migrant and refugee women in the Eurome region. Case studies: France, Italy, Egypt & Morocco. Euro-Mediterranean Human Rights Network. P. 89.

- Generalitat de Catalunya *(2010): Enquesta de violència masclista a Catalunya. Resultats destacats. Desembre 2010*. Departament d'Interior, Relacions institucionals i Participació.

- Igareda González, Noelia (2015): "El Problema de los Matrimonios Forzados como Violencia de Género." *Oñati Socio-legal Series* [online], 5 (2), 613-624. Disponible a: http://ssrn.com/abstract=2611913

- Luken, Verónica (2015): *Percepción de la violencia de género en la adolescencia y la juventud*. Madrid: Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.

- *Macro encuesta Violencia contra la Mujer* (2015): Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat. Disponible a: http://www.msssi.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/30.03300315160154508.pdf

- Memòries SAR i SAS 2012, 2013, 2014.

- Generalitat de Cataluña *(2014): Protocolo para el abordaje de los matrimonios forzado*. Girona: Generalitat de Catalunya. Disponible a: http://xtec.gencat.cat/web/.contento/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/0058/81d

5e53c-4b6c-4631-b9f3-06fc87c0cccb/protocolo_matrimonisforcats_girona.pdf [Accés el 15 de febrer de 2016].

- *Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina* (2007): Generalitat de Cataluña. Disponible a: http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/05immigracio/01publiencolaboracio/altrespublicacions/protocol_mutilacio_catala.pdf [Accés el 22 de febrer de 2016].

- Spora (2015): *Avaluació de la xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Informe executiu. Gener 2015.*

CAPÍTOL IV. ACCIONS DE DETECCIÓ, PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

1. Introducció

La Llei 5/2008 de 24 d'abril del dret de les dones a eradicar la violència masclista, en el seu article 53.4.c) estableix que les actuacions dels poders públics en matèria dels serveis d'atenció i recuperació integral per a les dones que han viscut violència masclista han de tenir com a principal objectiu, entre d'altres, la prevenció i sensibilització social sobre les causes i les conseqüències de la violència masclista.

Aquesta mateixa Llei en els seus articles 55 i ss, defineix de manera general les funcions de cadascun dels serveis que articula la pròpia llei, serveis que formaran part de la xarxa que crea i estableix l'article 54.2 de la Llei. Únicament atribueix al Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) les tasques i funcions de prevenció i sensibilització. Tot i que com veurem més endavant, en la pràctica la major part de les accions de prevenció i sensibilització les realitza el SIAD.

Com es recull en l'estudi de "Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de Catalunya", realitzat per Spora Sinergies, hi haurà elements que afavoriran el fet que en un territori s'arribin a realitzar un major nombre d'accions de prevenció i sensibilització per part dels SIAD. Aquests factors són: la ubicació del SIAD en l'organigrama local; la sensibilitat en gènere de la localitat; la funcionalitat de la xarxa; i el rol i capacitat de les coordinadores (2015: 22). La presència o absència d'aquests elements podrà explicar el fet que uns SIAD realitzin accions de prevenció i sensibilització i uns altres no.

Fins i tot trobem exemples com en el cas del Servei d'Atenció i Informació a la Dona (SIAD) de Premià de Mar, on el reglament d'aquest servei li atribueix entre d'altres funcions, la funció de prevenció. D'aquesta manera ho entenen i expliquen també algunes de les professionals del SIAD:

> "El SIAD no és un servei que atén a la dona i ja està, sinó que també ha de fer prevenció sensibilització etc. sinó no anem a enlloc" (P18).

> “I llavors una altra cosa, el SIAD no només és atenció amb aquestes dones, sinó que també fem sensibilització, fem activitats per a les associacions. I crec que també és important” (P88).

> “Una mica la funció del SIAD no és només atenció directa a dones, sinó també a associacions i ajuntaments” (P88).

> “El meu encàrrec és la prevenció. I el com es pot desplegar tot un ventall a l'àrea educativa i comunitària des del SIAD” (P55).

O fins i tot així ho entenen i es recull el testimoni d'una de les professionals de serveis socials fent referència a les accions de prevenció i sensibilització en violència masclista:

> “D'això s'encarrega més el SIAD. Tots aquests temes més globals, com a Ajuntament ho centren des del SIAD. I el tema del dia de les dones... Tot això se centra des del SIAD” (P34).

Encara que això succeeix de manera general al territori, hi ha territoris concrets on el SIAD no realitza cap tipus de prevenció o sensibilització, així ho reconeix la pròpia professional quan se li pregunta per les accions de prevenció i sensibilització:

> “No, ara el que fem és atenció directa en casos de violència” (P11).

> “No, no. No es fa prevenció, s'ha de fer, però no es fa” (P18).

> “Fins ara no s'ha fet prevenció. La veritat és aquesta, no hem fet prevenció fins ara, nosaltres el que hem fet és atenció a les dones […] No encara no hem fet un treball ben fet de prevenció, encara que pensem fer-ho.” (P18).

D'altra banda el Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE), tal i com es pot apreciar en la pròpia llei se l’articula com un servei al que se li encomana la tasca de realitzar accions de prevenció i sensibilització. Als Plecs de condicions dels SIE s’estableix que aquests serveis col·laboraran en les funcions de prevenció i sensibilització. En gran part, encara que no de manera generalitzada i depenent dels diferents SIE, no se solen realitzar a causa que ja hi ha altres serveis i/o entitats que ja s'encarreguen de realitzar-les, o per falta de personal. Fins i tot en ocasions si les realitzen, es realitzen en col·laboració o en suport a les accions que realitzen altres serveis:

> “Prevenció i sensibilització de fet en fem però no és el nostre *leit motiv*, el nostre *leit motiv* és l'atenció i la recuperació” (P63).

“Depèn del SIE, si li donen més pista o no. És a dir, l'encàrrec institucional en el SIE és fer: atenció i recuperació a les dones i fills, promoció del treball en xarxa i suport a professionals, i prevenció i sensibilització a la ciutadania. […] Us trobareu amb SIE que fan un munt de tallers en els instituts, aquests SIE no fan tallers en els instituts, perquè els instituts ja estan coberts...” (P42)

“Però si, en sensibilització i prevenció a la ciutadania en general... fem poques coses […] Fem poques coses, perquè és que nosaltres no donem a l'abast” (P42).

“Prevenció i sensibilització hi ha l'entitat que fa milers de coses, hi ha un teixit associatiu que ja és molt potent, que té fins i tot programes professionals, per tant, nosaltres ens concentrem més en això, en l'atenció a les persones usuàries, i a promoure el treball coordinat amb la resta de professionals” (P42).

“És una qüestió estratègica, perquè jo crec que això es va fent des d'altres àmbits i en canvi nosaltres el nostre volum d'atenció és elevat. És a dir, hi ha molts SIE que fan xerrades en els instituts... nosaltres no” (P42).

“I després per un tema de priorització, jo amb el personal que tinc i el nivell d'atenció que tenim...” (P42).

“Tenim un nombre de demandes d'atenció directa molt elevat i això dificulta en aquests moments les tasques de prevenció que podem realitzar” (P63).

“Dificultats que són poques professionals per la demanda que tenim i que fa que no ens puguem dedicar, doncs això, activitats més de prevenció de sensibilització que són molt importants, perquè si no fas aquestes activitats de prevenció i sensibilització no acabaràs eradicant, o sigui l'atenció directa és una forma d'atendre, no obstant això, s'ha d'incidir en la prevenció i la sensibilització perquè arribar a desaparèixer en algun moment la violència masclista i aquesta part doncs seria necessari, ens faria falta, més recursos per poder dedicar més hores a aquestes altres activitats i també per poder dedicar a les dones que atenem de forma directa” (P63).

“També haig de dir que som 4, miracles no en podem fer. Hem fet alguna cosa amb l'associació de pares i mares, però clar… […] Iniciatives moltíssimes, però som els que som, no hi ha més” (P63).

En primer lloc, i abans de veure els resultats obtinguts en el treball de camp, en relació a les accions de prevenció i sensibilització que són realitzades per els diferents serveis de la

xarxa, considerem necessari definir i desglossar el concepte de prevenció i sensibilització, així com les diferents classes de prevenció que es poden realitzar i la finalitat que es persegueix amb aquestes accions.

En el context d'aquest estudi, és necessari definir què s'entén per prevenció. Aquest concepte es defineix en l'article 3 c) de la Llei 5/2008, i també en el Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista elaborat per l'Institut Català de les Dones, que és la següent:

> S'entén per prevenció el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència del fenomen de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc. La prevenció evita la normalització. Les actuacions preventives han de considerar, tant els casos en els quals encara no s'han manifestat les situacions d'abús, per actuar a l'avançada, -especialment entre la població jove-, com els casos en els quals ja s'han donat situacions de violència per evitar la seva cronicitat.
>
> Un dels objectius de la prevenció és sensibilitzar a la ciutadania, i especialment les dones, perquè cap forma de violència no sigui justificada ni tolerada. S'entén la sensibilització com el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives que tenen per objectiu generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista (2009: 19).

En base a la definició de prevenció que fa el protocol marc veiem com la sensibilització, o les accions de sensibilització estan implícites i incloses en totes aquelles accions de prevenció.

No cal oblidar que en el mateix Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista elaborat per l'Institut Català de les Dones, s'estableixen uns estàndards que haurien d'estar presents en tots els serveis que intervenen a la xarxa. Estàndards dividits en:

- En relació als i les professionals de la xarxa
- En relació a la intervenció amb les dones.
- En relació a la coordinació i procediments.

En els estàndards relacionats amb la intervenció amb les dones, concretament dins dels estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització s'estableix que seran accions per fomentar l'apoderament de les dones; es fomentarà la implicació i apoderament perquè

aquestes dones realitzin prevenció; assegurar-se que en les poblacions o comunitats amb un major risc de patir determinades manifestacions de violència masclista siguin coneixedores del marc legal; assegurar-se que les accions preventives no promoguin l'estigmatització; i realitzar campanyes de difusió i per promoure els drets dels menors (2009: 29-31).

Aquests estàndards hauran d'estar presents de manera directa o indirecta en totes les accions de prevenció i sensibilització que siguin realitzades per els diferents serveis que integren la xarxa, i al llarg de tot l'any. Però com veurem moltes de les accions de prevenció i sensibilització que realitzen els diversos serveis es circumscriuen a les efemèrides del 8 de març o del 25 de novembre, entre d'altres.

Tot i que com hem vist tant la llei, com el protocol marc estableixen que la prevenció i la sensibilització seran estàndards i funcions dels diversos serveis, s'ha pogut constatar en les entrevistes qualitatives realitzades que aquest eix és treballat deficientment per part d'alguns els serveis de la xarxa. En aquesta mateixa línia, els resultats quantitatius mostren que el 70% dels i les professionals admeten que dediquen menys d'un 25% de la seva jornada laboral a la prevenció i sensibilització. Només un 11% dediquen més del 50% de la seva jornada laboral a la prevenció i sensibilització.

Malgrat això, s'hauria d'intentar seguir unint esforços per augmentar el nombre de projectes i accions de prevenció i sensibilització, abastant i incidint en major mesura en àmbits com l'educatiu.

Encara que com ja hem alertat, les accions de prevenció primària que realitzen els diferents serveis contra les violències masclistes, de manera general, són accions que estan orientades i únicament tenen present una única manifestació de la violència masclista, la que succeeix dins de la parella. Per tant, pràcticament no es realitzen accions de prevenció i sensibilització sobre agressions sexuals, matrimonis forçats o mutilació genital femenina, entre d'altres. Aquest és un criteri que podrem veure de manera sostenible i transversal en totes aquelles accions que es realitzen. Tal com es pot apreciar al testimoni de les professionals:

> "En les accions la majoria van encaminades a sensibilitzar sobre la violència de gènere, poques vegades hem fet accions dirigides a altres àmbits" (P18).

En la sociologia jurídica, per prevenció, no únicament ho podem entendre com el simple fet de prevenir el delicte dificultant la comissió, o mitjançant la dissuasió de l'infractor a través del càstig. El concepte de prevenció també pot englobar una intervenció dirigida a la neutralització de les causes del fenomen. La prevenció a més s'ha de concebre com una

eina global, entenent que és alguna cosa que ha d'incloure a tota la comunitat per abordar el problema.

En quant a les accions de prevenció podem dividir-les en dos eixos, d'una banda basant-nos en a qui van dirigides, podent diferenciar entre aquelles que van dirigides al delinqüent; a la víctima; a la comunitat; o al medi ambient físic. I d'altra banda, cadascuna d'aquestes àrees a la vegada es pot dividir en tres classes de prevenció: primària; secundària; i terciària (Kaiser, 1988: 125).

Com veurem més endavant, aquells serveis de la xarxa que realitzen accions de prevenció i sensibilització, fonamentalment són accions de prevenció dirigides a dos dels quatre possibles àmbits existents en matèria de prevenció, concretament són accions de prevenció i sensibilització dirigides a la víctima i la comunitat.

Els programes de prevenció primària són aquells que van dirigits a l'arrel del conflicte, a les causes, i d'aquesta manera neutralitzar-ho abans que es manifesti el fenomen. Posant èmfasi a fomentar una socialització concorde als objectius perseguits, i a través de l'educació com a àmbit essencial per a la prevenció primària, entre altres àmbits. Són accions dirigides a obtenir resultats a llarg i mig termini, i dirigides a la totalitat de la ciutadania (Kaiser, 1988: 125-126).

Els programes de prevenció secundària, d'altra banda, són aquells que es realitzen, no quan i on el fenomen es produeix, sinó en aquells llocs i moments on el fenomen es manifesta i exterioritza, orientat selectivament a sectors concrets de la societat, concretament a aquells sectors o grups amb un major risc de patir o protagonitzar el fenomen. Amb les quals es pretén reduir la prevalença per la detecció precoç i efectiva (Offord, 2000: 833).

Finalment la prevenció terciària la podríem entendre com a sinònim de tractament, en cas d'anar dirigides a les víctimes parlaríem de tractament de recuperació (2000: 833).

En ocasions hi ha accions de prevenció i sensibilització, independentment de si es tracten d'accions de prevenció primària, secundària o terciària, on el SIAD no realitza pròpiament aquestes accions, sinó que participa en les que realitzen altres serveis o fins i tot es coordina amb diferents serveis de la xarxa per dur a terme aquestes accions concretes. Cal dir que això no sempre succeeix de manera homogènia en tot el territori, podem veure com aquestes col·laboracions estan més presents a la zona de la Catalunya Central, Girona i el Barcelonès. D'aquesta manera es pot entendre en base al testimoni d'algunes de les professionals del servei:

"No. Nosaltres pròpiament no, o sigui, participem en alguns" (P53).

"Nosaltres recolzem quan per exemple: busca'm un conferenciant que pugui fer una xerrada sobre el tema de la igualtat o el que sigui, o si podeu venir vosaltres mateixes com a professionals a donar una xerrada, recolzar en aquest aspecte, sí, arran de les jornades internacionals" (P18).

"Cada vegada se'ns coneix més com un espai de referència, i quan la gent necessita ens ho demana, […] també treballem de forma coordinada amb DGAIA, amb uns serveis socials perquè estem fent un taller de monoparentalitat per exemple, doncs cadascun, nosaltres anem per posar la perspectiva de gènere amb tot el que s'està treballant" (P53).

"Coordinadament, serveis socials va seleccionar un volum de senyores, nosaltres hem entrevistat i les hem acollit en el grup, hi ha coses que les fem conjuntament" (P56).

"S'està treballant ara LGTBI també, al juny, es va començar l'any passat i es fan algunes actuacions juntament amb Joventut. I després hi ha tota una part que es treballa molt a nivell d'escola" (P57).

"Directament no tenim capacitat per fer-ho, el que hem fet és a través d'una entitat fer tot un treball de prevenció i sensibilització en temes de relacions desiguals, en temes d'assetjament, aquest en els instituts" (P79).

El SIE també realitza diferents accions en col·laboració o suport dels altres serveis, així es mostra en el relat d'algunes professionals:

"Treballem també molt, molt conjuntament amb els SIAD, els SIAD ens demanen, no tots els SIAD, però alguns ens demanen que anem allà a fer treball comunitari conjuntament amb elles. Potser elles estan portant algun grup de dones, el grup d'autoestima, el grup de... porten un grup, i nosaltres fem una sessió d'aquest grup, per exemple, de parlar de relacions igualitàries en parelles, això per exemple" (P25).

"Volien fer un programa d'atenció a adolescents i joves i ens van demanar participar, vam anar ahir en una taula de treball per parlar de l'atenció als joves" (P25).

> “Prevenció i sensibilització, que és adherir-nos a qualsevol acció de sensibilització que faci tant la societat civil organitzada, com les entitats, els SIAD, o administracions locals i comarcals, que també ho fem” (P13).

> “Hem estat fent un cicle de cinema conjuntament amb els SIAD d'aquí i amb els serveis socials de l'àrea política de dona de l'ajuntament” (P2).

> “Entre el col·lectiu d'ensenyament perquè és el que pots anar treballant més de base, però això no vol dir que sigui única i exclusivament aquest, per exemple els monitors de temps lliure sempre ha estat una temàtica que hem estat treballant, conjuntament amb el SIAD d'aquí, a l'oficina jove també s'ha treballat conjuntament en activitats de cara a l'Institut” (P2).

D'altra banda, els serveis d'atenció i acolliment tals com el Servei d'Acolliment Substitutori de la Llar (SAS), el Servei d'Acolliment d'Urgències (SAU), el Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR), Servei d'Atenció, Recuperació i Acolliment (SARA) no realitzen tasques de prevenció i sensibilització primària ni secundària de manera general. Encara que en ocasions, alguns d'aquests serveis situats al Barcelonès sí que realitzen accions de prevenció comunitària, però no com a iniciativa pròpia, sinó com a col·laboració amb altres serveis, i no com a servei d'acolliment, sinó com a entitat:

> “No sortim fora tret que ens convidin a fer alguna xerrada, alguna presentació, llavors sí que ho fem, però no és una activitat que nosaltres ara com ara fem promoció d'això. Des de l'entitat sí es participa en jornades, però com a Servei no, sempre ens conviden” (P43).

> “Bé, hem participat en programes de radi, hem participat en conferències, en jornades... Però a nivell d'entitat […] Com a servei no. Com a servei de pis de suport que depenem de l'Administració i que l'Administració ens demani fer aquestes tasques... No” (P48).

> “Estem molt en contacte amb el CIRD d'aquí del municipi, amb Mossos també tenim molt bona relació. Clar, treballem en contacte amb escoles on estan escolaritzats els nois, amb el CIAPE de la zona, amb Salut, en aquest sentit sí” (P49).

> “De vegades sí que per exemple, quan ens han demanat xerrades o seminaris, a la Universitat, o de cara a jutges o advocats... Sí que ho fem, però són sempre coses puntuals, no és que tinguem alguna cosa creada, encara que estiguem molt posades cap a fora” (P77).

> “Nosaltres col·laborem o podem col·laborar, però en projectes comunitaris mai co-liderem. Però sí col·laborar i participar en determinades tasques i formar part de l'equip, però no és la funció prioritària” (P89).

Paral·lelament, també trobem dins del Pla de seguretat i atenció a les víctimes de violència masclista i domèstica de la Generalitat de Catalunya que dins del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra, tant al Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) com a l'Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC), se'ls encomana una funció preventiva. I veiem com en la pràctica, aquests dos grups treballen de manera conjunta i coordinada en accions concretes:

> “Tenen un paper molt important les Oficines de Relació amb la Comunitat, i el que fan és treballar doncs, amb Mossos de paisà o uniformats, segons, on i com ells consideren que han d'adherir-se i dirigir-se. I treballen parlant amb l'associació de dones Pakistaneses” (P5).

> “Els GAV que estan en cada comissaria fan funcions de prevenció en relació al fet que fan xerrades, presentacions o col·loquis, que fan conjuntament amb els agents de les oficines de relacions amb la comunitat, escoles, associacions de mares i pares, associacions de diverses temàtiques” (P46).

2. Accions de prevenció I sensibilització

2.1. Accions de prevenció i sensibilització primària

La realització d'accions de prevenció i sensibilització està present en els Serveis d'Informació i Atenció a Dones (SIAD) i es materialitzen fonamentalment a través de:

a) Tallers o xerrades, especialment, en algunes dates concretes com la del 25 de novembre o el 8 de març:

> “Quan és el mes de novembre, entre octubre, novembre, desembre, hi ha municipis que poden fer tot un programa, per exemple una xerrada als instituts, una xerrada a la biblioteca, no sé què, una entitat esportiva, una gimcana, cada entitat o el mateix municipi fer una acció en cada sector per dir-ho d'alguna manera del municipi. Això no és prevenció, és més sensibilització” (P18).

> “El que fem bàsicament són els actes del 8 de març, el dia internacional de les dones” (P88).

> “I el que cal fer és treballar amb l'arrel, des de que són petits, per fomentar la igualtat. Això és una mica el que fem. 8 de març, 25 de novembre. I després a la tardor, fem sempre un cicle de conferències” (P88).

b) Tallers. Al llarg de l'any també es van realitzant diferents accions de prevenció i sensibilització, accions on es poden veure presents de manera transversal els estàndards que estableix el protocol marc. En primer lloc, trobem accions de prevenció i sensibilització que es realitzen a través de diferents tallers:

> “Ara hem fet un taller de plàstica, estava dirigit a les dones en general de la ciutat, era un taller de plàstica que havia de fer-se rebuig, per mitjà d'expressions artístiques, contra la violència de gènere” (P24).

> “En prevenció evidentment nosaltres és en el que treballem més, ja que no treballem en violència específica. I en prevenció, per exemple, tenim programes dirigits a les escoles. Tenim un projecte que es diu "el tren de la coeducació" que ens va fins i tot a guarderies i escoles de primària i de secundària on talleristes treballen en la no violència, treballen sobretot la igualtat, actituds no sexistes, és un treball preventiu al 100%” (P24).

> “L'any passat, quan vam fer la presentació d'una nova campanya de comunicació a la violència vam crear diversos materials, vam crear això, que anava una mica en el tema de la sensibilització” (P57).

> “Vam crear un conte i quan ho comencem a explicar a la gent li agrada molt. I dius: "Ostres, és que podem fer una mica més». De tenir només un projecte que havia de quedar aquí acabem fent un conte […] Dirigit a tothom, aquest conte era per a tots, perquè jo crec que era catàrtic per a elles, si et mires el conte és un conte de creixement personal, sense finals feliços, on hi ha una història de superació” (P57).

c) Xerrades o conferències puntuals:

> “Bé, a la població en general. El que passa que el 90% són dones, quan fas una convocatòria. Es fan xerrada, col·loquis, que moltes vegades són de temes de salut i així, però sempre aprofites per parlar del servei, per donar informació, i els interessa. Llavors unes poden ser més específicament de temes de separació, o de temes de violència... Encara que no siguin realment, directament de... Perquè costa moltes vegades, quan li poses el nom específic...” (P74).

I sent accions dirigides en ocasions al públic en general:

> “Al públic en general. Perquè a veure, aquesta xerrada de violència de gènere també està bé que l'escoltin els homes, i els nens i nenes... L'institut també la pot escoltar... Jo crec que una mica per tots, i que tots se sensibilitzin, i que la dona al llarg dels anys ha tingut un rol diferent al de l'home. Tots els públics, diríem” (P88).

D'altra banda, una de les accions que es realitzen de prevenció i sensibilització primària és donar a conèixer el servei del SIAD:

> “Donem a conèixer el SIAD, sigui per ràdio, sigui per commemoracions de les diades, que sempre les fem conjuntament amb l’ICD […] Doncs el SIAD està allà també present des de l'Ajuntament. Després fem xerrades, xerrades també informatives del que les dones poden demanar....” (P37).

> “El que fem és en col·lectius, noves entitats de dones que comencen a funcionar, o col·lectius, o activitats que fa un altre servei però que sabem que és amb dones, anem i presentem els serveis dels SIAD. I dins d'aquesta presentació ho colem una mica. Sí que és una prioritat, però es fa com a transversal a tot el que fem. Les dones quan marxin de la presentació sabran que hi ha alguna cosa que és la violència, i que poden estar patint elles o les amigues. Sí que està present” (P56).

> “Fer un tema més genèric... Una xerrada sobre... Una vegada fa un any o dos enrere, vam fer una xerrada sobre el tema de les herències, que això no té res a veure amb dona. Anem a donar una xerrada, anem a la biblioteca […], fiquem el *logo* del SIAD, expliquem què és el SIAD, per la qual cosa, gent que potser no vindria per una xerrada dirigida a les dones, o de violència de gènere, acaben venint. I acaben coneixent el servei. De vegades et diuen, sí és que vaig venir a aquella xerrada... que no estava relacionada... Però has aconseguit captar a algú. I a nivell comunitari ens centrem molt en la sensibilització i prevenció” (P73).

> “Tasques de sensibilització, de prevenció, xerrades... Tasques per, d'alguna manera també, perquè ens coneguin les associacions de dones” (P74).

Com hem dit anteriorment, no tots els SIE realitzen accions de prevenció i sensibilització, o com s'ha posat en relleu a través de les dades qualitatives no és un assumpte prioritari en l'agenda d'aquest servei. Però trobem SIE que sí que realitzen accions de prevenció i sensibilització primària, on també es poden apreciar els estàndards que estableix el protocol marc. Accions dirigides a la població en general, així s'ha posat de manifest sobre la base del testimoni de les diverses professionals dels diferents SIE:

> “El que treballem sensibilització, implicació comunitària, són tots els àmbits de la violència” (P2).

> “El que sí intentem sempre és programar coses on poder tocar tot... que sigui molt transversal a totes les edats. Que no només siguin adolescents. Que sigui adolescents, adults i en ancians. A tot arreu” (P25).

Podent diferenciar aquí també entre accions de prevenció i sensibilització materialitzades a través de tallers:

> “En l'àmbit públic hem estat fent un cicle de cinema conjuntament amb els SIAD d'aquí i amb els serveis socials de l'àrea política de dona de l'ajuntament i un centre d'art visual […] concretament han programat 4 pel·lícules que s'han estrenat alguna d'elles per primera vegada aquí i ha portat gent de tot el sector social, no només, gent que en principi podia estar sensibilitzada en violència o que no ho estava i volia conèixer aquesta temàtica, hem portat pel·lícules de tot arreu, de tot el món, també marroquina, turca, canadenca i espanyola i d'aquesta manera, obrim, una mirada universal” (P2).

> “Una altra que fem és sensibilització a la comunitat, a la ciutadania en general. Des de vídeo fòrums, hem fet vídeo fòrums, l'últim que hem fet per 25 era "desmuntant el Mr. Grey", el llibre de 50 ombres, doncs hem fet un taller que hem passat trossos de la peli, i hem parlat, hem agafat trossos del llibre, per fer com un diàleg amb el públic per visualitzar què hi ha en aquesta novel·la, a més de tota la història. […] l'ONCE ens va demanar una xerrada, centres per a persones majors també ens demanen. Hem de tocar tots els col·lectius” (P25).

> “Tenen un programa que es diu contes igualitaris. Que el va estar fent a les escoles de primària fins a 2º o 3º i primària i cada vegada es demana més. Això ho comencem a fer a les biblioteques, alguna escola ens va dir: escolta perquè no ho feu a la nostra escola. I ara ja ho fem més a les escoles que a la biblioteca” (P64).

O fins i tot conferències i xerrades:

> “També vam fer una conferència, que la va fer la psicòloga infanto-juvenil, també, sobre l'històric aquest de quan el nen no es tenia en compte, i estava invisibilitzat... I la incidència que té, els efectes que té la violència en els nens i nenes” (P13).

Com ens explica una de les professionals del SIE, aquest any a més s'han creat accions de prevenció i sensibilització per aplicar al territori de Catalunya de manera homogènia:

> “Aquest any sí que hem fet la primera jornada unificada, en la qual col·laboraven tots els SIE, el 17, d'aquest mes, de novembre. I ha estat la primera acció que hem fet. I això sí que cadascuna ho presentarà al seu territori, serà igual, a tots els territoris. Presentarem aquest material que hem elaborat juntes, al territori. […] presentar-ho ja de cara a professionals que ho puguin aplicar directament, a instituts, escoles o SIAD” (P47).

A més de SIAD i SIE, trobem tal com ens han explicat algunes professionals dels Grups Regionals d'Atenció a la Víctima (GRAV), que els Grups d'Atenció a la Víctima (GAV) i les Oficines de Relació amb la Comunitat (ORC) també tenen una important tasca en quant a prevenció, bàsicament a través de xerrades o conferències:

> “Es fan xerrades a les escoles. Escoles és perquè es fa més. Jo he donat xerrades a associacions de dones, centres de discapacitats, allà on et sembli que... I adaptes una mica la xerrada, sí tenim una xerrada marc, però l'adaptes una mica al públic que tens davant en el que creus que els pot ser de més interès” (P58).

> “Cada any, a mi em consta perquè no hi he estat, els companys de Relacions amb la Comunitat, que són els que tenen contacte amb les escoles, proposen una sèrie de xerrades que Mossos pot oferir i entre aquestes està present” (P58).

> “Les Oficines de Relació amb la Comunitat, les ORC. Les ORC són un grup també d'intervenció policial que fan un treball molt important, que és el treball amb la comunitat, amb les associacions, amb la vida associativa d'un barri” (P5).

> “El Dia Internacional, el dia 25 de novembre, vam ser a l'Ajuntament a fer una presentació que ens van demanar que volien saber què fèiem els grups d'atenció a la víctima, com funcionàvem, què fèiem... Doncs vam fer preparar una presentació PowerPoint i els expliquem totes les nostres tasques quines són. Expliquem què és la violència de gènere, la violència domèstica, el què és la masclista, a grans trets perquè era dirigit a tots. Hi havia de tot tipus, des d'alcaldes, regidors, fins a ciutadans normals. Els vam explicar el que fèiem i la veritat és que els va agradar molt la presentació” (P76).

2.2. Accions de prevenció i sensibilització secundària

D'altra banda, tenim totes aquelles accions de prevenció i sensibilització secundària, aquelles dirigides al que es consideren com a grups de risc, o grups de la població on es

comença a manifestar el problema, com per exemple, les accions dirigides als instituts, a la població adolescent.

Els SIAD de tot el territori també realitzen accions de prevenció i sensibilització secundària. A més de que hi ha una creixent preocupació per el col·lectiu d'adolescents, tal com ens expliquen algunes de les professionals del servei:

> "No ho viuen, i això es detecta si ho diuen les estadístiques, com alguna cosa seu, ho veuen superat. I ara és poder fer com una mica de xarxa de joves, que se sumin una mica a això" (P74).

> "Especialment dins del col·lectiu de joves, perquè el que veiem és que estem anant cap a enrere" (P56).

> "Hi ha uns tallers que els dirigim a secundària que són el programa "tractem-nos bé" que està especialment dedicat a identificar, a ajudar a treballar temes d'igualtat, que és identificar què és la igualtat de gènere, a identificar què són situacions de violència, els estereotips. Més que a plantejar situacions d'igualtat, a identificar estereotips, a identificar situacions d'abús, de lesions i abús, i identificar el bon tracte amb la idea, que si identifiquem el que no funciona, també hem de donar eines perquè es treballi el bon tracte, i aquest és el programa que es diu tractem-nos bé" (P16).

> "Bé el que treballem sobretot és el tema dels estereotips, jo diria que el que oferim, sobretot és en temes de prevenció en els instituts de secundària de la ciutat i altres dispositius d'educació, oferim tant en tema d'igualtat d'oportunitats, com a tema, bé de plantejament de reflexió sobre el tema dels estereotips, per tant, exactament el tema que tu diries de violència, no és, però sí és el tema d'estereotips, de rols que corresponen, que deixen de correspondre, amb això és bàsicament, dediquem molta part de la redacció preventiva i pedagògica" (P60).

> "Majoritàriament van dirigides a col·lectiu adolescent. Perquè estem fent molts instituts, i estem fent teatre fòrums…" (P73).

> "Vam fer un taller de sensibilització de micro-masclismes, i els dimarts vam fer un taller per a joves de deconstruir estereotips […] A fer alguna xerrada de prevenció, d'igualtat, sobre l'amor romàntic, sobretot amb els joves... En alguna escola he anat a parlar, a través dels contes... Doncs, els rols... Si ho veuen tot igual, o no. I llavors sí que fem tallers per a l'apoderament de les dones" (P74).

Però també es realitzen xerrades sobre temes d'igualtat:

> "Nosaltres també fem xerrades, de prevenció, i formatives a la E.S.O., només. De 14 a 16 anys" (P55).

No únicament es realitzen accions en instituts, sinó que en ocasions també es realitzen accions de prevenció en altres col·lectius de risc que ho sol·licitin al servei:

> "Per a dones amb problemes de serveis socials. Que no han vingut directament a demanar al SIAD, però que a través de l'organització d'aquests grups, i coordinació bona amb serveis socials, han vingut a formar part d'aquest grup i moltes es quedaran com a usuàries, però ha estat acompanyada. A aquests grups es fan coses de prevenció" (P56).

Pel que fa al Servei d'Intervenció Especialitzada, veiem que també existeix certa preocupació per la població adolescent:

> "Hem fet accions amb col·lectius especialment vulnerables a nivell de serveis socials, amb famílies que pensem nosaltres que estaria bé, però sí que és alguna cosa que hem de treballar" (P64).

> "Estem parlant molt també de com podem fer arribar tot aquest tema preventiu a l'àmbit lúdic. Per exemple ens estem plantejant que el SIE faci alguna intervenció al centre obert, ja que és un col·lectiu especialment vulnerable on probablement les dinàmiques relacionals de les seves famílies són diferents, o potser podríem veure altres coses que els puguin fer reflexionar. Tampoc hem de dir que tothom està maltractat" (P64).

> "Que el concepte del SIE en particular i del consorci, és arribar a com més petits millor, cadascun al seu nivell però sí arribar als més petits. No té sentit parlar de la violència a segon d'ESO quan els nois a 5è i 6è estan amb el ciber-bullying i aquestes coses que ja saben més que nosaltres, i a lo millor hem d'anar a tocar 5è i 6è, 3er o 4rt, abans que comencin […] Tota la part educativa, cal veure el que estem treballant, i fem coses puntuals a nivell de població en general" (P64).

Veiem que aquestes accions de prevenció i sensibilització secundària que realitzen els SIE són tallers o jornades, tal com ens han explicat les diverses professionals dels serveis en qüestió:

> "De sensibilització de cara al món educatiu, realitzem una jornada que és el dia masclista i TIC des de les noves tecnologies des de la perspectiva de gènere" (P2).

> “La 3ª part de les accions de prevenció i sensibilització, hem inclòs aquest any al catàleg de formació que l'ajuntament, ofereix a tots els centres de formació reglada del seu municipi, ofereix accions, tallers i nosaltres ens hem col·locat oferint-ne per a la violència masclista també com a tallers de sensibilització i prevenció en joves” (P61).

Aquestes accions sempre es realitzen a petició dels centres, i en ocasions aquests centres les demanen una vegada ha succeït un cas o episodi concret en el propi institut i no saben com abordar-ho:

> “Hem fet també uns tallers a l'institut […] un col·legi que ens va fer una petició en concret en relació al que havia observat respecte als seus alumnes i vam estar treballant també amb tots els alumnes d'un determinat nivell educatiu, crec si no recordo malament, clar hauria de tenir els papers davant, que era 3er i 4rt i vam estar treballant tota la temàtica de les, de les relacions abusives de parella, això a petició de l'institut” (P2).

> “Normalment ens criden alguns col·legis quan ells han detectat alguna situació de violència a l'aula. De parelles i tal i no sabem com gestionar-la i és com "ai, ai, ai què fem?” (P25).

Mossos no únicament realitza accions de prevenció primària com hem vist, sinó que el seu gruix d'acció se centra en les accions de prevenció i sensibilització secundàries, efectuant xerrades en diferents instituts. Això és així d'una manera homogènia al territori català. Així es recull dels diferents testimonis dels serveis:

> “Fem moltíssimes xerrades en centres educatius. I parlant del tema nostre, fem xerrades de violència masclista. Per intentar que les nenes identifiquin quan comença de vegades el maltractament” (P54).

> “Les Oficines de Relacions amb la Comunitat, són les que fan les xerrades de prevenció als centres educatius […] Són els nostres referents per connectar, per relacionar-se amb el Departament d'Ensenyament i en concret amb els centres educatius. Els ofereixen a l'inici del curs tot un ventall de presentacions que fem nosaltres, no només de violència masclista, seguretat vial, prevenció de consum de drogues... en fi, tot un ventall de possibilitats. I els centres educatius ens demanen, no es rebutgen mai ni molt menys, sempre es fan. I en el cas de violència masclista anem dirigits, sobretot, el nostre nucli d'intervenció és 3er i 4rt de l'ESO. 14, 15, 16 anys és l'edat en la qual tractem de fer aquesta intervenció” (P52).

> “Nosaltres estem fent molt recalcament als centres educatius amb les xerrades de violència masclista perquè la joventut, les nenes, que sàpiguen identificar com s'inicia la violència masclista, amb el control del mòbil, "no et posis aquesta roba que no m'agrada". Perquè moltes d'elles arriba un punt que ho veuen com a normal. Si no se'ls dóna un toc d'atenció i se'ls diu "eh, això que t'està passant ja estem parlant que aquí ja si segueixes amb aquesta relació ja no serà una relació bona, és una relació que tu estaràs per sota d'ell" (P54).

Per part de Mossos també es realitzen en ocasions i de manera indirecta accions de prevenció en l'exercici de les seves funcions diàries, informant dels diversos serveis que podrien ajudar a una dona que ha estat víctima de violència masclista, d'aquesta manera es pot apreciar tal com ho explica una de les professionals del GRAV i la Unitat de Suport i Atenció a Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat:

> “Sí és cert que tu treballes amb denúncies tant si un company ha presenciat alguna cosa, com si ve del 112, com si una senyora et ve espontàniament. Però també tens incidents de 112 que acaben en res, que tu vas allí i diuen -no, no, no ha passat res, era una discussió i els dos som de sang calenta-. Amb aquesta senyora igualment, si a tu t'arriba l'incident des de 112, la truques i li dius -ja sé que vostè diu que no hi ha res, però si mai vol preguntar alguna cosa sàpiga que estic aquí o que el SIAD està allà-“ (P58).

> “Xerrades, que aquesta és la més clara, perquè sí són xerrades a les escoles de secundària i a les AMPAs o a qualsevol que ho sol·liciti, per poder dir que la violència... no ha de tenir cabuda en la nostra societat i que tothom ha de sentir-se lliure de violència i que això ho digui Mossos és important. Perquè que ho digui un professional, que vagi a comissaria i que ho digui davant d'homes i dones, que poden patir o que poden ser agressors, té uns efectes bastant, dissuasius” (P5).

> “Presentem un catàleg de presentacions, i n’hi ha dues especialment, que una és sobre Internet i ús segur, i l'altra és com comença tot. Que és explicar des del punt de vista policial que hi ha uns indicadors de detecció, i en aquells moments han d'estar alerta, perquè tot això pot desencadenar en una situació de violència, que aquí està... que aquí es penalitza… hi ha gent que pensa que pegar és gratuït i no” (P46).

Des d'altres institucions, com l’ICD també es fan algunes accions de prevenció i sensibilització, encara que no és un assumpte que estigui tant present en la seva agenda com ho està en el SIAD o SIE:

> “No treballem purament la violència en els joves, eh? Es fa més temes de rols, estereotips, treballar amb música. Llavors cada any fem una formació per els nostres professionals, específica, des d'aquí. O sigui, amb el pressupost que tinc a nivell de l'Institut...” (P1).

La realització d'aquest tipus d'accions depèn fortament de la voluntat de les professionals, així per exemple, a la zona del Gironès o de Terres de l'Ebre s'han recollit testimonis que destaquen per aquesta sensibilització:

> “Jo tinc un pressupost cada any, per fer activitats per, "bé", per a les dones, o per el que sigui. I llavors, doncs, ja des de fa tres anys que "alguna cosa" ho destino per a... Perquè "bé", crec que ara estem dins d'un projecte, i penso que s'ha de fer” (P1).

> “Sí que anem fent, nosaltres també via subvenció moltes vegades amb municipis que volen fer prevenció i sensibilització en els seus instituts, és una de les línies pioneres que tenim a l'hora de valorar el projecte de la subvenció d'un municipi i si els SIAD també ens demanen suport de participació també participem” (P78).

Aquestes accions o suports a altres serveis en accions de prevenció i sensibilització es realitzen per part de professionals, no necessàriament treballadors de l’ICD, però sí formats per el mateix ICD:

> “Ho ajuntem tot, i llavors hem fet una borsa de professionals i hem ofert a totes els instituts de Terres de l'Ebre, que cada any es farà un taller de prevenció als tercers o cambres d'ISO. El que ens demanen. Es fan dues hores d'un taller de prevenció, llavors ja... És el tercer any, doncs l'any passat van fer 33 o 34 tallers” (P1).

2.3. Accions de prevenció i sensibilització terciària

Les accions de prevenció terciària estan presents en els SIAD, però en menor mesura, i és lògic, ja que els SIAD no es van crear pensant que es fes tractament a les dones, tot i que en la pràctica, i en funció del territori, els SIAD s'han vist amb la necessitat de realitzar tractament a les dones que han patit violència masclista. Algunes de les accions de prevenció i sensibilització terciària que han explicat algunes de les professionals del SIAD són les següents:

> “La prevenció ha de fer-se tot l'any, la prevenció que jo sé que es fa, no sé si és prevenció, l'atenció directa, serveis socials, el CAP, i quan es parla, les educadores

socials, les educadores socials com atenen a les mares i als pares, han de parlar dels temes quan es tracta de les relacions familiars. Aquest tipus de prevenció que es fa dia a dia de manera indirecta" (P18).

"Hem fet un taller d'escriptura terapèutica amb dones que estaven patint violència de gènere, hem fet un taller d'apoderament de les dones, que començarà d'aquí a una mica" (P6).

"D'alguna manera a no recaure de nou en la parella, vull dir, donar-los una mica d'eines perquè sembla que sempre es triïn les parelles que són uns maltractadors, com el dir, "bé", sempre cauen una altra vegada amb la mateixa pedra, no? Llavors alguna cosa és donar-los aquestes eines, doncs mira, vagi alerta, quan veu tal cosa, l'altra... És una espècie de treball amb aquestes dones que es fa" (P37).

"I que quan arriba una dona en un procés en el qual es planteja separar-se, es prioritza que en tot aquest procés no acabi havent-hi una pujada de violència encara que sigui puntual" (P56).

No obstant això, s'ha d'assenyalar que és el SIE el centre que fonamentalment realitza aquest tipus de prevenció, ja que es tracta d'un servei especialitzat i articulat per a la realització de tractaments de recuperació per a dones i fills/es que han viscut violència masclista. Tal com es recull en el discurs d'algunes de les professionals:

"Els SIE directament són centres de recuperació i de sensibilització també, eh. És un treball molt important, d'atenció, recuperació i sensibilització" (P4).

"Si nosaltres per exemple entra una dona, -una dona en un servei-, acollim la dona, presentem el pla de treball en equip, i aquella dona si... verbalitza preocupació pels seus fills, o nosaltres també creiem que estaria bé oferir-los l'espai, i explorar-los, perquè... Evidentment no estan preservats de la violència masclista, la dona farà un treball amb nosaltres, i els fills aquí. I moltes vegades és prevenció […] Aquesta és la part d'atenció i prevenció, dins de l'eix d'atenció que fem amb mares i nens" (P13).

"L'atenció i la recuperació entenem que és l'eix principal" (P61).

"Dels eixos d'intervenció nosaltres entenem: la prevenció, perquè ens entenguem, quan atens també prevens la continuació de la violència" (P42).

"El nostre servei es defineix com un servei de recuperació, per tant la nostra intervenció directa dirigida a la recuperació, per exemple, no tenim un límit en la

durada de la nostra intervenció, per tant, l'objectiu final de la nostra intervenció és la recuperació de la dona i dels fills. Atenció directa, ja sigui individual o grupal o combinant atenció individual i atenció grupal" (P63).

D'altra banda trobem l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD), que com expressen les professionals del servei no realitzen tasques ni accions de prevenció i sensibilització primària ni secundària, sinó que la seva funció és l'atenció, la recuperació, és a dir, la prevenció terciària. Malgrat això col·laboren per realitzar tasques de prevenció primària i secundària:

"Directament és l'atenció, però en tota la resta d'alguna manera sí que col·laborem" (P3).

"Pel que fa a la sensibilització i prevenció participem com a oficina en tots aquells espais on es demana la nostra presència, per exemple, xerrades en diferents col·lectius, últimament també hi ha hagut demandes d'institut, de cicles formatius, d'anar a explicar el nostre àmbit d'actuació, les funcions…" (P20).

En quant als serveis d'atenció i/o acolliment de les dones que han viscut una situació de violència masclista (SAS, SAU, SAR, SARA) no realitzen tasques de prevenció i sensibilització primària ni secundària de manera general, sinó que són serveis, igual que la OAVD que realitzen atenció. Així s'extreu del testimoni de les mateixes professionals d'aquests serveis:

"Nosaltres no fem prevenció […] Prevenció general no en fem" (P4).

"Sensibilització, des d'aquests equips no es fa. El de sensibilització es fa més tipus amb tallers, xerrades... a través del SIAD" (P19).

"Fem un treball molt de sensibilització, d'anàlisi, molt, molt d'anàlisi, del per què ha passat això, de com afrontar la vida. Per tant, de prevenció també. Perquè quan marxin d'aquí, tindran unes eines que els serviran per poder prevenir altres situacions de violència" (P21).

"El treball des del quotidià, el conviure amb les persones que han estat víctimes de violència […] Crec que el fonamental és el que fa el psicòleg, que és de conscienciació, de prevenció i d'un treball més grupal, la qual cosa succeït, i com poder treballar a una mateixa, o dins de la societat... Com poder ser... Superar els temes de violència, i ser independent, i més autònoma" (P22).

“Bàsicament fem atenció, intervenció i acolliment. Però sí que és veritat que fem...utilitzem la comunitat on estem situats per fer també campanyes alguna cosa...tant per a les dones, perquè moltes vegades arriben que no són conscients que són víctimes de violència, ho són però tampoc ho reconeixen massa. I llavors que puguin participar en iniciatives de la comunitat” (P29).

“I sobretot treballem les històries de violència, tant amb els nens com amb elles, per precaució. De cara a quan surtin del servei a l'hora de relacionar-se amb uns altres, en el cas de les dones, amb altres parelles, i en el cas d'adolescents amb les seves possibles parelles” (P48).

3. Problemes i possibles millores

En general hi ha consens per part de les professionals dels diferents serveis en quant a que la prevenció i sensibilització són fonamentals i claus per poder eradicar les violències masclistes, ja que amb aquestes accions s'ataca a l'arrel del problema. I també es posa l'accent en la coeducació, ja que és un àmbit en el qual pot tenir un major impacte aquesta prevenció i sensibilització. Encara que en ocasions no es poden realitzar aquestes accions per falta de personal o recursos:

“Tema de prevenció, si et puc dir una millora, crec que la manera d'eliminar aquesta xacra social algun dia seria que... Estigués la coeducació des de primària inclosa en el projecte educatiu de cada centre. No que fóra a demanda, com ara. Ara, sí és cert que algun institut ens ha escrit, i ens va dir, pot fer alguna xerrada de violència masclista?” (P13).

“Perquè clar, no s'està fent aquesta prevenció i aquesta formació per a la igualtat i la coeducació des de primària. Llavors, nosaltres podem anar... i posant iniciatives, però s'apunta que li interessa, sempre són els mateixos” (P13).

“Espero que algun dia aquesta xacra social no sigui necessària, per tant, jo crec que perquè no sigui necessària, cal invertir en prevenció. Invertir de debò, a nivell d'educació, i a nivell de sensibilització” (P47).

“Jo penso que cal fer molt, molt treball en el tema d'educació i prevenció, sí, perquè per molt que posem recursos per "remeiar", o per recuperar, clar no podem estar creant més cases d'acollida, més recursos especialitzats, que han de ser-hi. El que hem de fer és treballar des de l'arrel del problema, però posant molts

recursos, i passa per l'escola però passa també per un espai que no ha de ser l'escola, espais no formals, educatius, el món de l'esport també hi ha molta violència... O sigui, que sigui una mica més transversal. També en les empreses, no sé, que realment sigui una aposta" (P32).

"Que hi hagi recursos per treballar tot això, totes aquestes etapes que deies de prevenció, de sensibilització i després això la recuperació, lo seu és això, l'ideal seria això, però bé és el que hi ha" (P18).

"Podem atendre a les dones però la problemàtica esta allà, i llavors ens trobem amb aquest dilema, que amb la dedicació horària, amb el nombre de professionals que tenim és molt difícil buscar l'equilibri entre aquests dos fronts d'acció diguéssim, però bé fem el que podem, fem, tallers de tant en tant" (P18).

Algunes de les professionals que treballen en els serveis de la xarxa també consideren que existeixen certes febleses i temes sense resoldre, i que haurien de replantejar-se. Per exemple, el fet que es realitzen accions o campanyes de prevenció i sensibilització en instituts, dirigides a la població adolescent, però després paradoxalment no existeixen serveis als quals puguin acudir aquestes adolescents en cas d'haver patit violència masclista:

"Tenim una dificultat que si no tenim un circuit en clau adolescent, adequat, ja podem fer prevenció i detecció, però quan tenim detecció... Hem detectat un cas, no hi ha un bon circuit. Llavors ara el repte és, molt bé, destapar una realitat que s'estava obviant. I ara estem amb la necessitat de construir" (P55).

"Que ens estem trobant que anem a fer prevenció a les escoles, però llavors que els dius, on, llavors clar ens veiem i sabem que cal donar resposta però també és alguna cosa no podem anar a predicar una cosa, sense llavors donar-li una sortida" (P53).

"No és un servei adequat per a l'atenció a adolescents, encara que poden venir. Però és un servei molt específic, amb un context molt institucional…" (P55).

Seguint amb el tema de la població adolescent, algunes professionals fins i tot s'arriben a qüestionar i plantejar si la manera d'actuar i realitzar les accions de prevenció que s'estan realitzant avui dia són les adequades, o s'hauria de replantejar aquesta estratègia d'abordatge:

> “Com ha de ser l'atenció als joves? Ha de ser igual o diferent a la de les persones adultes o no? Què hem de tenir en compte?” (P25).

> “Jo fa temps que estic fent una reflexió sobre la intervenció en joves a la comarca, l'entitat fa tallers i després fa acompanyament educatiu i atenció psicològica en el propi institut. I això funciona. Però quan després han de derivar al SIE, és un daltabaix. És a dir, hi ha una certa dificultat perquè els joves acudeixin. I no sé, jo crec que hauríem de pensar altres maneres. Que amb els joves hem de ser com a innovadores. Jo anava donant voltes... Perquè per exemple a la comarca, no és un tema de desplaçament, és a dir, hi ha instituts que estan a 5 minuts a peu, i en canvi no venen. Hi ha alguna cosa simbòlic de la institució, que també sembla que és compartit amb salut, per això es fa salut i escola. Perquè no van a la ginecòloga... Hi ha algunes joves que sortir del seu espai de relació els costa. Potser hauríem de pensar altres coses. Potser hauríem de fer una prova pilot d'atenció per videoconferència. Perquè els joves se senten còmodes als seus espais. És a dir, alguns casos d'intervenció en joves són, o perquè la pròpia professional, és a dir, ve la tutora de l'institut, o el jove a un altre recurs, i llavors ve l'educadora, i hi ha un acompanyament físic. O la seva mare és atesa, o la seva mare s'ha implicat. Però si no, hi ha 'alguna cosa' amb els joves...” (P55).

Finalment, un tema que és necessari esmentar és l'afectació de la crisi econòmica. A més les pròpies professionals han detectat un augment de la demanda, del volum de dones que acudeixen als serveis:

> “Jo el que sí hem pogut veure amb la crisi, és que s'ha incrementat la violència. Nosaltres des del SIAD ho hem vist. O sigui hem vist que la crisi ha portat molt mal rotllo, i molt malestar en les famílies. Llavors clar, prevenció... Doncs, jo tampoc veig que hi hagi molta més prevenció per a això... No en veig molta...” (P37).

> “No, perquè ja t'estic dient que fins i tot estem posant més diners perquè la demanda està creixent i nosaltres considerem que hem de donar més protagonisme a tota aquesta visió preventiva” (P87).

4. Conclusions

Com hem pogut apreciar i extreure dels resultats qualitatius, l'eix de la prevenció i sensibilització, és un àmbit al que han de dedicar-se encara més recursos. Aquesta tesis

també se sosté amb ajuda dels resultats quantitatius de l'estudi, ja que posen en evidència que el 70% de les professionals dediquen menys d'un 25% de la seva jornada laboral a la prevenció i sensibilització. Només un 11% de les professionals inverteixen i dediquen com a mínim la meitat de la seva jornada laboral en prevenció i sensibilització.

Malgrat que les dades analitzades prèviament mostren que el temps que dediquen les professionals a l'eix de prevenció és inferior a una quarta part, els resultats quantitatius també revelen que els i les professionals prioritzen en segon lloc l'eix de prevenció i sensibilització. Pel que podríem arribar a la conclusió que les i els professionals ho consideren un eix fonamental, necessari i que ha d'estar present en l'agenda dels serveis, però en la pràctica no es dedica el temps suficient. És a dir, es pot deduir que es té la voluntat, però no els mitjans necessaris.

En relació a les accions de prevenció i sensibilització que es realitzen en els diversos serveis de la xarxa, veiem que aquells serveis que s'impliquen d'una manera més intensa en aquestes accions són SIAD, SIE i els serveis de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, d'una banda GRAV, GAV i per l'altre ORC. Sense oblidar l'ICD, que encara que realitza algunes de les accions de prevenció i sensibilització, les realitza en menor mesura que els serveis anteriorment esmentats.

Aquests serveis no són els únics que realitzen accions de prevenció i sensibilització, trobem també d'altra banda els serveis d'acolliment, tals com el SAS; el SAU; el SAR; i el SARA, juntament amb la OAVD, serveis que realitzen pràcticament de manera exclusiva accions de prevenció i sensibilització terciària, és a dir, tractament i recuperació a la dona.

Els serveis d'acolliment, en major mesurada aquells que estan situats a la zona de Barcelona, en ocasions realitzen col·laboracions com a entitat en accions o activitats de prevenció i sensibilització que són organitzades per altres serveis o entitats.

Entrant una mica més al detall en aquells serveis que ocupen una major quota en quant a les accions de prevenció i sensibilització que es realitzen, com hem pogut veure sobre la base dels resultats i les entrevistes realitzades, el SIAD és el servei que assumeix una major càrrega o volum d'accions de prevenció i sensibilització primària i secundària. Això succeeix d'una manera homogènia en tot el territori de Catalunya.

La gran majoria de les accions de prevenció i sensibilització que són realitzades per part dels SIAD, són accions que es centren en una única manifestació de la violència masclista, la que succeeix en l'àmbit de la parella. I es realitzen i materialitzen a través de xerrades o tallers, dirigides a la població general o bé a instituts.

En moltes ocasions, i sense prejudici de les accions de prevenció i sensibilització que són realitzades i liderades pel SIAD, no és estrany trobar que el SIAD no organitzi o lideri algunes de les accions en les quals participa, ja que el que fa és ajudar, col·laborar o donar suport a les accions que duen a terme altres serveis de la xarxa.

Després trobem alguns SIAD, una minoria, que no realitzen cap tipus d'accions de prevenció i sensibilització primària i secundària.

Un altre dels serveis que assumeix un major volum d'accions de prevenció i sensibilització és el SIE. El SIE assumeix majoritàriament accions de prevenció i sensibilització terciària, ja que fonamentalment va ser creat amb aquesta finalitat, ser un servei especialitzat per al tractament i recuperació de dones i nens.

Aquest servei no únicament es limita a l'atenció i recuperació de dones i nens/es, sinó que a més se'ls adjudica la funció de realitzar accions de prevenció i sensibilització primària i secundària. Una funció que generalment els SIE assumeixen i realitzen a través de xerrades i tallers. Podem veure que fins i tot participen i col·laboren en accions de prevenció i sensibilització que són liderades i organitzades per altres serveis. També trobem SIE on no es duen a terme aquestes accions de prevenció i sensibilització. En els SIE on no es realitzen aquestes accions, principalment no es realitzen per tres motius:

- Pel gran volum d'atenció que té el servei, i conseqüentment el poc o nul temps que poden dedicar a la prevenció i sensibilització.
- Per falta de personal.
- O bé perquè no és una qüestió que es prioritzi ni que estigui en l'agenda d'aquest determinat SIE.

Al costat de SIAD i SIE trobem també a Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, que a través del GRAV, GAV i la ORC assumeixen una quota significativa en relació a les accions de prevenció i sensibilització que es realitzen pels diferents serveis. Les accions de prevenció i sensibilització que són realitzades per aquests serveis, pràcticament de manera general es tracten de xerrades que es realitzen en instituts. Encara que també realitzen i participen en xerrades i conferències dirigides a la població general.

El seu focus està en els instituts, en la població de risc adolescent. Aquesta preocupació i interès per aquesta població de risc no únicament està present en Mossos, sinó que és una preocupació que identifiquem de manera generalitzada en tots els serveis, i tots

coincideixen que és un sector de la població que és necessari abordar i sobre el qual treballar més, o d'una manera més eficaç.

Finalment, considerem necessari posar en relleu aquells aspectes o punts febles que les mateixes professionals dels serveis han detectat, i han posat de manifest la necessitat de ser abordats o reforçats.

És interessant destacar el que succeeix en el SIE, ja que com s'ha posat de manifest anteriorment és un servei al que se li encomana no solament el tractament i recuperació de dones i menors, sinó que també se li encomanen tasques de prevenció i sensibilització primària i secundària. En la pràctica veiem que alguns dels SIE no realitzen aquestes tasques que els han estat atorgades, mentre que altres SIE sí que les realitzen. Podem concloure que en gran part no es realitzen, no tant per una qüestió de falta de voluntat per part del servei, sinó que més aviat no es realitzen per una falta i insuficiència de personal o recursos.

Una altra qüestió seriosa a destacar, de manera general, entre els/les professionals és que hi ha consens en què la coeducació i totes aquelles accions de prevenció i sensibilització que es puguin realitzar són fonamentals i necessàries per a l'eradicació d'aquesta xacra que són les violències masclistes. Però la realitat, és que no es realitzen tantes accions, ni hi ha la suficient implicació per realitzar totes les accions de prevenció i sensibilització que serien necessàries o òptimes.

Un últim tema que hem detectat que és motiu de gran preocupació, i que hem esmentat prèviament és la població adolescent. No únicament existeix una preocupació sobre aquest sector de la població perquè és una població amb un major risc, o que les estadístiques mostrin que en els últims anys s'estan normalitzant certes conductes de control considerades manifestacions de violències masclistes, també suscita una considerable preocupació l'abordatge que s'està realitzant sobre aquesta població.

Diverses professionals es qüestionen el tipus d'abordatge, i si les accions de prevenció i sensibilització que es fan en instituts són les adequades, o si s’hauria de replantejar aquestes intervencions, ja que és una població que no arriba a la xarxa o als diferents serveis que ofereix l'administració pública. I no únicament és l'abordatge que es realitza, sinó que també hi ha una insuficiència de serveis dirigits a dones adolescents que hagin patit violència masclista per part de les seves parelles o ex parelles, ja que en el cas que hi hagués una major entrada d'aquest tipus de casos, el circuit per a aquest tipus de víctimes no està prou consolideu o definit.

5. Bibliografia

- Institut Català de les Dones (2009): *Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista*. Generalitat de Catalunya.
- KAISER, G. (1988): *Introducción a la Criminología*. Madrid: Dykinson.
- Llei 5/2008, de 24 de abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya,* núm. 5424, p. 57517, de 20 de juliol de 2009.
- Offord, D. R. (2000): "Selection of levels of prevention". *Addictive behaviors*, 25 número 6, 833-842.
- Spora Sinergies (2015). *Avaluació de la xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de Catalunya*. Generalitat de Catalunya.

CAPÍTOL V. ACCIONS D'ATENCIÓ I RECUPERACIÓ

1. Accions d'atenció I recuperació

1.1. Intervenció amb filles i fills de dones víctimes de la violència masclista

Tal com estableix la Llei 5/2008, les filles i fills de les víctimes de violència masclista compten amb el mateix dret a ser objectes i subjectes de processos de recuperació. D'altra banda, el Protocol Marc prescriu que les intervencions amb les filles i fills de les víctimes de violència masclista han de garantir els seus drets com a menors independentment de la seva situació administrativa, s'ha de proporcionar una atenció activa i un acompanyament personalitzat en espais separats i habilitats per aconseguir aquests objectius, garantint la seva seguretat física. De manera resumida, aquestes són les línies bàsiques que han de definir l'atenció de les/els menors en els recursos de la Xarxa. A continuació, s'analitzarà si la intervenció amb les filles i fills de les víctimes se circumscriu a les prescripcions de la Llei 5/2008 i el Protocol Marc o per contra s'allunya de tots dos documents.

1.1.1. Els processos d'intervenció amb filles i fills de dones víctimes de violència masclista

La intervenció amb filles i fills de dones víctimes de violència masclista es realitza en diversos recursos de la Xarxa. Encara que són els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE) els recursos encarregats de realitzar l'atenció i recuperació de les filles i fills de les víctimes, altres recursos també tenen contacte amb les/els menors: els recursos d'acolliment temporal i d'urgències, els Serveis Tècnics de Punt de Trobada (STPT), els GAV i fins i tot els SIAD tenen en algun moment de les seves intervencions responsabilitat sobre les filles i fills de les víctimes. L'atenció en aquests recursos pot ser indirecta i no s'aproxima a la recuperació. Més aviat s'estaria davant intervencions de contenció, com pugui ser el cas de les accions dutes a terme en els SAU, els SAS i, en menor mesura, els SAR (alguns centres d'aquest recurs compten amb psicòleg o psicòloga infantil).

Els SIE estan especialitzats en l'atenció i disposen dels professionals i els recursos apropiats per poder atendre la recuperació de les/els menors. Tal com estableix l'article 60 de la Llei 5/2008, els SIE "són serveis especialitzats que ofereixen atenció integral i

recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han patit o pateixen situació de violència, així com a les seves filles i fills".

No obstant això, si bé, com s'ha comentat, hi ha altres recursos la intervenció dels quals repercuteix en les/els menors, també és possible que hi hagi atenció directa i accions de recuperació en altres recursos de la Xarxa o que es troben fora de la mateixa. Tal com s'explicava en l'Informe d'Avaluació de la xarxa de SIAD de Catalunya (ICD, 2014), els serveis socials i els Centres de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) poden realitzar tasques d'atenció i recuperació de les/els menors sempre que no hi hagi disponibilitat per part dels SIE. D'altra banda, i dins de la Xarxa, els SIAD poden arribar a exercir tasques especialitzades en l'atenció a les/els menors a causa de no poder ser derivats als SIE en funció d'una falta d'assignació de CAP, per saturació del mateix CAP, o perquè la derivació es mostra inviable per la impossibilitat de la mare per traslladar-se al SIE objecte de derivació. Tal com es veurà més endavant en aquesta secció i en la destinada a abordar els problemes d'accessibilitat dels circuits territorials, la posició territorial dels SIAD, així com la trajectòria històrica dels mateixos, pot arribar a configurar SIAD amb competències ampliades i amb recursos humans capaços d'exercir tasques d'atenció i recuperació a filles i fills de les víctimes de violència masclista, si bé ho faran en inferioritat de condicions pel que fa als SIE. Però el normal és que els SIAD (i altres recursos) derivin cap a centres d'atenció especialitzada quan hi ha menors vinculats a la violència masclista. Professionals de diversos SIAD de tot el territori català assenyalen aquesta idea:

> "(…) el que sí que és cert és que quan detectem que hi ha una mare que està en situacions de violència i els seus fills i filles poden requerir una intervenció sí que al moment que tenim un servei especialitzat que tenen psicòleg d'adult i psicòleg de nen intentem, doncs, intentem derivar cap a allí o cap a altres serveis com pot ser el Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil, no?" (P16).

> "Sí que ens arriben dones que tenen fills però nosaltres no posem esment en els fills, moltes dones… són pautes, són pautes de la dona, ens han arribat dones que no sempre és violència de gènere, que tenen aquesta necessitat de poder dotar-se d'eines per poder comunicar més sanament, la manera més sana amb els seus fills, problemes d'adolescència, problemes que tinguin amb les pròpies filles, per exemple, un cas d'una nena que va sofrir abusos sexuals, i que no és ben bé la mare, si no els fills que tenen aquests problemes, llavors s'orienta cap als serveis adequats, se li donen pautes, algunes vegades s'ha pogut atendre a tota la família per fer una mica posada en comú el que s'ha treballat, una mica d'orientació, però els fills directament no. Està, abans, enviàvem… això… en Ventijol hi ha un

programa que tenia, que encara té AGI, que és el fill d'Ariadna, que treballen amb fills i filles que han patit violència o que n'hagin viscut, encara que sigui de forma indirecta, un ambient de violència de gènere. I ara enviem al SIE" (P18).

Els centres d'atenció especialitzada poden ser els mateixos SIE, els CSMIJ o altres centres especialitzats en l'atenció a menors, encara que la derivació sol dirigir-se cap als primers fonamentalment per dos motius: en primer lloc, perquè es tracta d'una via prioritària establerta en els protocols d'actuació; i segon, perquè les/els professionals dels SIAD consideren que l'atenció que es realitza des dels CSMIJ o centres especialitzats en l'atenció a menors pot arribar a no ser tot l'especialitzada que es requereix per a casos vinculats a la violència masclista. La falta de perspectiva de gènere en l'atenció és una de les principals errades en l'atenció que es dispensa a les/els menors en aquest tipus de centres. Es recull la visió de les/els professionals de SIAD sobre aquest tema en les següents cites:

"I treballeu temes d'infància també? Problemàtiques que puguin tenir a veure amb temes d'infància?"

"Nosaltres infància no. Jo infància… És que ho tenim molt limitat al SIE, val! O sigui, clar, nosaltres infància no n'atenem directament, pensem que no és una cosa… Ni estem preparades, ni tenim nosaltres els recursos per poder… no? Sí que ens podem coordinar en un moment donat, en algun cas, ens ha passat, que ens hem hagut de coordinar, per exemple, amb la DGAIA, o amb EAIA, situacions, així, més conflictives, no?... Però no… Com a infància, no tenim una atenció per a ells. I sempre derivem al SIE si veiem que és necessari" (P37).

"(...) I també permet detectar situacions que puguin estar patint les/els menors... Hi ha observacions bastant clares que ens fan dir a la mare: «Escolta, potser has de demanar atenció a CSMIJ, o has d'anar als Serveis especialitzats en infància». Perquè de vegades detectem coses... No fem treball directament amb aquests nens, però a la qual detectem... treballem amb la dona perquè pugui observar que alguna cosa passa i que demanin ajuda als serveis específics" (P56).

A més, hi ha un altre factor important que ajuda a entendre el funcionament de les derivacions. Com assenyalen alguns/es professionals, no de tots els territoris, una de les febleses que explica la intervenció amb les filles i fills de les víctimes és la falta de coordinació dels recursos de la Xarxa amb els serveis específics que atenen a les/els menors. La presència d'aquests serveis en els circuits no sol ser habitual, encara que en alguns casos sí que existeix coordinació i la valoració de la mateixa és positiva. Algunes

institucions o entitats que treballen atenent a menors i vetllant pels seus drets no estan incloses en els circuits d'intervenció integral contra la violència masclista. Això implica que la col·laboració i coordinació entre aquestes i els recursos del circuit és la majoria de les vegades difícil. Les dificultats en aquesta coordinació repercuteixen negativament en l'atenció a les/els menors i implica el no aprofitament de tots els recursos disponibles per aconseguir la seva millor atenció. Alguns/es professionals informen sobre aquesta qüestió:

> "*Sí… M'havien parlat també del tema d'infància, no? I dels serveis socials d'aquí, que no hi ha tampoc molta relació amb el que es fa en tema d'infància, amb el que es fa després amb l'atenció de les dones… Com que no hi ha aquesta coordinació. Per exemple, no estan en la taula de coordinació, no? Els de infància que no hi ha…*
>
> "Ah! No estan els de la DGAIA! No, els de la DGAIA no vénen, no. No vénen, és cert. No havia pensat en això, però és cert, no vénen…" (P21)
>
> *Parlem d'aquesta intervenció sobre la família quan hi ha un risc i per tant la EAIA està intervenint*.
>
> *(Professional 1)* "O no, o no.
>
> *(Professional 2)* "Abans que la EAIA intervingui ja sabeu que s'intenta treballar i a ella també li costa molt… Hi ha casos… que assumeixi casos, i ha d'estar molt justificat que ja no es pot fer res més. Moltes vegades hem hagut de fer també estratègies i informes conjunts per poder derivar a EAIA, perquè EAIA no vol agafar el cas. De vegades és molt complicat.
>
> "*EAIA forma part del circuit també?*
>
> "No" (P68).

Però també hi ha recursos i circuits que tenen establerta una bona coordinació amb serveis d'atenció a menors aliens a la Xarxa. Es refereix a això una professional del circuit de la Catalunya Central:

> "*Us coordineu amb EAIA per el tema fills i filles?*
>
> "Sí, ens coordinem més que amb la EAIA, amb la DGAIA (…)" (P83).

Recuperant les derivacions cap als SIE, pot ocórrer, com s'ha esmentat anteriorment, que la derivació cap al SIE no sigui la més idònia per la impossibilitat de la dona per traslladar-se cap a aquest recurs, per la qual cosa es pot optar pels altres recursos al marge de la Xarxa. La següent professional ens il·lustra sobre aquest tema:

"I de vosaltres qui treballa amb els nens? Amb els nens i les nenes i adolescents de les dones? Si treballeu".

"Nosaltres, quan són noies treballem des d'aquí. Quan són nois els dirigim fora, els dirigim al SIE, al Servei d'Intervenció Especialitzada, quan hi ha menors que tenen aquestes necessitats al CSMIJ o també tenim un petit conveni amb una empresa, que està fent també des de serveis socials, que coordina amb serveis socials, que fa atenció a les famílies, i l'empresa que ho porta és EDUVIC (...) És un projecte que es va fer al principi des de serveis socials per a uns altres temes, però aquest any s'ha decidit a ampliar també per a fills i filles víctimes... Estem en la prova pilot, de moment hi hem dirigit algunes persones i hem sondejat una miqueta perquè el problema que pensem que potser poden tenir amb EDUVIC és que tenen molta experiència en el tema de família, de dinàmiques familiars, però no són expertes en violència, llavors hem de sondejar una miqueta a veure com està anant amb aquests temes i, potser, si aquest és el recurs o potser hem d'intentar buscar un altre espai. Ja ho veurem, ara estem en procés d'avaluació (...) Perquè la realitat és que quan fem una derivació al SIE, una de les dificultats que tenim aquí és que entre El Prat i Sant Feliu, que és el SIE que ens toca per territori, no hi ha un accés directe, vull dir, no tenim un autobús que agafes i et deixa a la porta, has d'anar a Cornellà i de Cornellà has d'anar allà..." (P57).

El territori i l'organització dels recursos són, per tant, crucials per a la definició de les intervencions d'atenció i recuperació de les filles i fills de les víctimes de violència masclista. La distribució dels recursos al territori, i més concretament la localització dels SIE i els recursos que atenen en un primer moment a la víctima i, si escau, les seves filles i fills, possibilita que hi hagi intervencions adequades o no. Així, la llunyania pel que fa als serveis especialitzats en aquest tipus d'atenció i les dificultats per desplaçar-se són factors limitadors per a una correcta intervenció. Per tant, i com a conclusió rellevant, s'ha de dir que la distribució dels recursos al territori condiciona les intervencions d'atenció i recuperació que reben les filles i fills de les víctimes de violència masclista. Es presenta a continuació una sèrie de cites que assenyalen la problemàtica territorial com a essencial per a l'atenció a les filles i fills de les víctimes. La primera fa referència a la situació de les/els menors a la província de Barcelona:

"Ara, per exemple, miro el Garraf, és una altra comarca que el tema dels fills i filles també… ho tenen descobert. Sí que algun SIAD trobarem, a Vilanova i la Geltrú hi ha un SIAD, del Garraf podríem dir el més potent. On treballa més amb… però potser només el Consell Comarcal del Garraf ja no arriba a aquest nivell, i els altres

tampoc… hi hauria aquesta deficiència, perquè en aquest cas deriven zero al SIE de referència, no em vull imaginar quin és… Per a mi seria el de Sant Feliu, per a mi. Però clar… No sé, és que ja ni es contempla, és impossible. En algun cas potser… fins i tot el SIAD d'Igualada perquè ho tindrien en línia recta cap a l'interior, però bé, és inimaginable això (…)

"Al Penedès, fins i tot està un grau més d'Igualada… ja tampoc en deriva cap, el Penedès també és una comarca que el tema dels fills i filles no queda cobert, encara que Vilafranca és potent, i el Consell Comarcal també ho és, i això fa falta dir-ho" (P28).

A continuació, s'ofereix un altre comentari, en aquest cas pel que fa al SIAD de Terrassa, que mostra quina podria ser la situació que ha d'afrontar un SIAD amb bastant capacitat en quant a recursos professionals es refereix per afrontar situacions de violència en la qual la víctima té menors al seu càrrec:

"No, no té psicòloga infantil perquè, clar, el SIAD és un servei d'informació i atenció a les dones, en principi no té potestat per intervenir amb menors. Sí que ens havíem plantejat, li he explicat a una de les entrevistadores, de poder fer un grup amb els treballs que fan alguns de nens amb mares, capacitats marentals, nens que… Però, clar, de fet, nosaltres, una mica, la nostra idea, quan hem treballat aquest tema preteníem anar una mica més enllà, i fa temps que venim pensant si ens podríem constituir com un SIE, perquè clar, en l'àmbit de la dona que estem fent un treball a nivell clínic, d'acord, que seria com qualsevol SIE, i en l'àmbit menor teníem formació, teníem possibilitat perquè aquests temps enrere vam tenir un projecte becat pel Ministeri d'Educació on es va fer protecció de menors en aquests àmbits i es van fer bones derivacions amb valoracions clíniques, i intentem, no va acabar sortint, i una mica el nostre interès era entrar més que només en un grup. Perquè aquí detectem… amb un grup pots posar petits que estan, petites que no estan danyades, però realment quan hi ha unes afectacions clíniques importants no és un treball brut, és un treball treballat i puntual, i aquí tenen unes necessitats importants i nosaltres com a servei ho constatem moltíssim, és una assignatura pendent que tenim (…)" (P70).

I en el mateix grup de discussió i en relació a la mateixa qüestió es continua aprofundint en el tema fins a concloure que fins i tot un SIAD molt potent com el de Terrassa no compta amb les/els professionals ni recursos adequats com per afrontar l'atenció especialitzada que requereixen les filles i fills de les víctimes, sobretot en alguns casos revestits d'una singular gravetat:

"O que el SIAD o SIE o, bé, tenir, en definitiva, que es necessita del SIE, la intervenció amb nens i nenes, amb fills i filles?

"El SIE porta dones, mares i menors".

"Sí, sabem com funciona el SIE, sí".

"Amb dones, jo crec que des del SIAD de Terrassa no tindríem aquesta necessitat. De vegades, quan els planteges a dones… perquè quan van al SIE, de vegades, se'ls planteja de fer una intervenció allí, de les mares i de les/els menors i, realment haig de dir que els casos que els he plantejat les senyores han dit que no. Han volgut continuar l'atenció en el SIAD i han manifestat que estan contentes aquí i volien seguir. Per tant, clar, en dones ho tindríem més cobert que en temes amb menors, que hi ha casos molt greus que és molt necessari" (P70).

Finalment, un altre comentari sobre el circuit territorial de la Catalunya Central ens serveix per il·lustrar la problemàtica territorial en l'atenció amb les/els menors fills de víctimes de violència masclista. En aquest cas no es tracta de les derivacions dels SIAD cap als SIE sinó d'un altre recurs de la Xarxa.

"*I ateneu als fills i filles de les dones també?*

"Sí, si ens vénen a denunciar, sí. El que passa és que tenim el Servei d'Intervenció Especialitzada que atenen a víctimes de violència masclista tant a dones com a fills, però el problema és que ho tenim a Igualada, que per a la comissaria d'Igualada va perfecte, però quan li diu a una víctima de Manresa o de Berga o Vic que vagi a Igualada a atendre als seus fills al·leguen que no es poden desplaçar. Això és un input que hem de lluitar amb temps perquè l'ideal seria que es poguessin desplaçar ells cap al territori. Al tenir-ho a Igualada, doncs, bàsicament atén més gent que és d'Igualada" (P83).

Els problemes en la derivació cap als SIE o altres recursos especialitzats en l'atenció a les filles i fills de les víctimes han ocasionat el sorgiment d'alternatives en la intervenció. Una d'aquestes alternatives als protocols establerts és l'atenció separada de mares i filles/fills en recursos diferenciats. Això pot ocórrer quan les filles i fills són derivats a un servei especialitzat però que es troba fora de la Xarxa, com pot ser el cas del CSMIJ, la DGAIA o d'altres entitats públiques o privades, on l'atenció es fa de manera no integral en la mesura que es considera l'atenció exclusiva al menor.

Segons alguns/es professionals, la intervenció d'atenció i recuperació de les dones víctimes de violència masclista i la de les seves filles i fills no pot compartimentar-se. Això significa que ambdues recuperacions han d'estar compassades, coordinades, per la qual cosa no és recomanable que mare i filles/fills siguin atesos en diferents recursos, com en alguna ocasió s'ha intentat fer. La recuperació de la mare repercuteix positivament en la recuperació de les seves filles i fills i preveu de possibles situacions de violència masclista. Els SIE són els recursos apropiats per realitzar aquestes intervencions i, en defecte d'això, els SIAD que han ampliat competències. Separar la recuperació de mares i fills entre SIAD i SIE no és recomanable. Més a baix es mostren comentaris d'alguns/es professionals entrevistats que van posar l'accent en aquesta qüestió en parlar de la intervenció amb les filles i fills de les víctimes. Ha estat des de diferents recursos del circuit territorial de Lleida des d'on s'ha incidit en aquesta qüestió:

> *"Tens coneixement que algun SIAD té, per exemple, la figura d'una psicòloga infantil?*
>
> "Que jo sàpiga no. En aquest territori cap. Educadora sí, perquè educadors ens han derivat a joves. I sí que és cert que una vegada… Ara ja no, al principi quan vam obrir, psicòlogues de l'ICD, o de SIAD de fora… «Et derivo el nen, però no la mare». «Perdona?» Nosaltres, si t'has llegit una mica la funció del SIE, no concebem… El nen no és el problema. O sigui, treballar amb la mare és imprescindible per a nosaltres. Llavors, clar, sempre ho diem: «Perdona, però no ens pots fer una derivació del nen i que la mare… No podem segmentar la intervenció. Si tens un nombre de sessions per fer amb aquesta dona, quan hagis tancat, llavors, fes aquesta derivació, si vols… Deriva-la, perquè li presentem el recurs, coneix l'espai, i tot, però el teu deure es tancar amb aquesta dona, val? Llavors sí que és cert que, àdhuc tenint sessions limitades, amb algun SIAD o psicòleg en concret ens ha passat, que diu… Bé. Clar, no és que realment, nosaltres amb el nen tan sols… Moltes vegades, la mare, quan fem un pla de treball... «Vull que la meva filla vingui al psicòleg». Veus que hi ha molt de la mare, no? Que diu: «És que veig coses del pare en ella, sento una ràbia incontrolable». S'ha de treballar amb la mare. S'ha de treballar amb la mare perquè hi ha un tema de posicionament que afecta al vincle maternofilial. Llavors, ho veiem moltes vegades, per descomptat és el que diem. El nen pot tenir un canvi de conducta, però si no fem un treball amb la mare… No és que no confiem que el pugui fer un SIAD, però un SIAD té un nombre de sessions limitades, i creiem que aquesta dona ha d'estar a l'espai, al programa d'atenció educativa, que li diem. Que és on està la psicòloga infantil i l'educadora. Per anar

treballant amb ella, perquè els nens porten moltes coses de les mares, no són perfectes" (P13).

"Deriveu només els fills i les filles?

"No, de vegades la dona. Perquè… A tot el nucli, diem. Vaja, sempre hem valorat que té molta més efectivitat fer una atenció integral que no que la dona estigui atesa en un servei i els fills en un altre. I en aquell cas, llavors, amb alguna psicòloga, una vegada ha atès a la dona, però de les primeres atencions detecta que allí també hi ha uns menors en risc… Es parla amb la dona i es valora fer una derivació perquè se'ls atengui de manera integral" (P59).

No obstant això, si es produeix aquesta separació, cal millorar la coordinació entre recursos, entre els quals tenen una especialització en la cura de les filles/fills i els especialitzats en l'atenció i recuperació de les mares. Hi ha alguns circuits que són un exemple en aquest sentit, pel que fa la coordinació de les atencions de menors i de les mares víctimes de violència masclista. En aquest sentit serveixen de referència els comentaris esmentats en el grup de discussió del Prat per algunes/alguns dels seus participants:

"(…) s'ha de fer alguna cosa amb les/els menors, de fet, vaig aprofitar ahir, al CSMIJ aquest del Prat s'ha incorporat una professional… jo sempre…" (P68-P1).

"El CSMIJ ara té un altre grup professional?"

"No, ara té un company que s'ha incorporat nou, un professional… (P68-P1).

"Ve d'un altre centre i ara s'ha incorporat?"

"Exacte. Una de les coses que vam fer aquí l'any passat va ser convidar a la gent de Cornellà, treballen amb el tema de les/els menors, tenen el projecte TEVI[98] que el que fa és treballar el CSMIJ i el Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), treballen coordinats. El centre de salut mental que atén a la dona es connecta directament al centre de salut infanto-juvenil i fan un procés" (P68-P1).

[98] El CSMIJ, a través del programa TEVI, participa en el circuit d'atenció i prevenció de la violència de gènere del sector sanitari. Els pacients arriben al centre a través de serveis com el Centre d'Informació i Recursos dels Dones de Cornellà (CIRD en català), dels centres de Salut Mental d'Adults de Cornellà i Esplugues, de la Casa d'Acolliment del Baix Llobregat, dels Serveis del Sector Sanitari Fontsanta, treballadors Socials de Cornellà, Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) i Equips d'Assessorament Psicopedagògic. A través d'aquesta iniciativa s'afavoreix un circuit que permet abordar el problema de la violència de gènere des d'una atenció conjunta als adults i els menors, i que té en compte tant a les víctimes com als agressors.

> “Però treballant des de la perspectiva de les violències masclistes” (P68-P2).

> “Exacte, jo penso que és un exemple” (P68-P1).

També s’ha d’esmentar que la separació entre els tractaments d'atenció i recuperació de les mares i, si escau, les seves filles i fills pot respondre a circumstàncies particulars dels circuits, com pugui ser l'existència de serveis d'atenció a les/els menors eficients que cobreixin les necessitats de recuperació d'aquests, factor al que es pot unir la llunyania entre el recurs que deriva (per exemple, un SIAD) i el recurs destí de derivació (generalment un SIE), com ha estat comentat amb anterioritat. Així, la separació entre la intervenció sobre la mare i, si escau, les seves filles i fills varia al territori en funció de la disponibilitat de recursos i les consideracions de les/els professionals en relació a la recuperació i la derivació.

1.1.2. L’atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista en situacions d’urgència[99]

Una de les qüestions clau pel que fa a l'atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista està relacionada amb les situacions d'urgència. En aquests casos, la intervenció amb les/els menors és especialment complicada. Hi ha protocols que estableixen la necessitat d'una/un professional especialitzat (psicòleg o psicòloga infantil) per atendre a les/els menors als moments immediatament posteriors a la situació d'emergència, ja que s'entén que són moments especialment crítics. Una professional del circuit de Lleida aporta la seva visió:

> “Això és una de les mesures que s'ha incorporat al protocol, perquè no quedava molt clar… Quan hi havia menors sempre era més complicat. Llavors acordem trucar a un psicòleg d'emergència i això és una de les mesures que s'han d'afegir al protocol. S'ha d'afegir un petit paràgraf perquè hi hagi menors que quan es produeixi el cas de la violència quedarà… sempre es queda l'assistent social de referència i si és necessari es dirà a un psicòleg del Sistema d'Emergències Mèdiques. Després ja es farà a nivell d'escola… Sí, això és una de les mesures que s'ha d'afegir al… protocol” (P14).

A més, malgrat l'existència d'aquests protocols, un problema que no està clarament definit és qui es fa càrrec de les filles i fills de les víctimes quan la mare no ho pot fer

[99] En este apartado se esbozarán algunas cuestiones que también serán abordadas con más detalle en la sección dedicada a las urgencias.

perquè ha patit una agressió de funestes conseqüències. Així mateix, no hi ha recursos suficients per evitar el desarrelament de les filles i fills quan es produeix un esdeveniment de tals dimensions. La solució quan les filles i fills són de poca edat és traslladar-los al centre "Els llimoners" ubicat en el municipi de Barcelona, competència de la Generalitat de Catalunya, produint-se el desarrelament de les/els menors. En canvi, quan ja no són tan petits el territori sí compta amb més recursos, encara que semblen ser insuficients.

> "(…) Perquè normalment el dubte és amb qui es deixa a les/els menors, per exemple, que és típic, maten a la dona i deixa dos fillets petits, què fem? Amb qui es deixen? Els agafa la Generalitat? Depèn de l'edat, depèn, doncs això infància t'anirà dient" (P15).

No obstant això, convé apuntar que sembla ser que la utilització dels protocols d'atenció en casos d'urgència, sobretot el de l'ICD, s'activa depenent dels territoris, dels circuits, no podent-se establir una norma general en quant a la seva activació o no utilització. La coordinació entre recursos és un factor clau per a la millora de les intervencions en cas d'urgència. A continuació, es presenten dos testimonis de dos circuits territorials que deixen patent la diversitat en les actuacions en cas d'urgència. Primer es presenta el testimoni d'una professional del circuit territorial de Tarragona; en segon terme, s'ofereix la visió dels protocols d'urgència des de la perspectiva d'una professional del circuit de l'Alt Pirineu, visió, d'altra banda, àmpliament compartida en el grup de discussió en el qual es va emetre:

> *"I tema d'urgència de SIE, casos que són més greus com un assassinat, s'ha activat tot bé? El tema del servei psicològic d'urgències aquest que hi ha per si hi ha nens…*
>
> "Quan ho hem hagut d'activar ha funcionat molt ràpid. L'últim cas, tampoc n'hem tingut massa, l'última va ser la de Santa Coloma i molt bé, molt ràpidament va arribar allà, van fer el contacte amb la família i molt bé. I després ells mateixos van derivar, però molt bé".
>
> *"I en aquests casos si hi ha nens, es queden sols… si hi ha una resposta ràpida per part… que seria serveis socials aquí?"*
>
> "Sí, sí".
>
> *"Fins i tot si és cap de setmana o nit?"*
>
> "Sí, sí. Si és de nit potser més els Mossos ho activen… quan t'arriba el cas o des de Mossos es diu directament o truquem nosaltres directament, però en principi…"

“S'ha utilitzat aquest servei psicològic d'atenció psicològica d'urgències que hi ha per tota Catalunya alguna vegada en casos com aquest? Creus que es necessita una atenció psicològica urgent als nens?”

“Sí, sí. En aquest cas sí, i en un de Reus també, es va activar. També hi havia nens petits i es va activar” (P67).

“I quan és, per exemple, doncs un assassinat de dona i, per exemple, els fills i filles ho han presenciat i arriba, per exemple, el pare o la mare i es troba que ha estat assassinada, teniu algun servei d'atenció psicològica per atendre, per exemple, als fills i filles que han pogut presenciar aquest assassinat de la seva mare o dels familiars que es trobin?

“Nosaltres no faríem des del SIE cap protocol especial, és a dir, actuaríem com una situació de violència com qualsevol altra, és a dir, a part de les visites que tu tinguis planificades a l'agenda, si hi ha una emergència hi ha una emergència i s'activa si es pot, clar, qui sigui, si la psicòloga infantil està, jo, qui sigui, dues comarques allí, no podrà, però si no, es prioritzarà això, però no podem fer protocols per a cada situació” (P81).

Una de les conseqüències dels situacions d'urgència en la qual les/els menors es poden veure involucrats és l'activació de l'expedient de risc. L'activació d'aquest expedient ve emparada per la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència del Parlament de Catalunya. Segons aquesta normativa, correspon als serveis socials bàsics d'àmbit municipal la valoració de la situació de risc per al menor i l'elaboració de mesures i recursos d'atenció social i educativa específics per revertir la situació de risc generada, en aquest cas, per la violència masclista. En cas de no ser possible, serien els serveis socials especialitzats en l'atenció a menors i adolescents els encarregats de procedir amb aquesta atenció.

S'ha de precisar que en l'àmbit territorial de Tarragona existeix una derivació de la normativa basada en un conveni entre els Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra i Infància mitjançant el qual les denúncies tramitades pels primers en les quals hi hagi menors implicats directa o indirectament seran objecte de diligència que s'enviarà a la segona amb el resultat de l'obertura d'un expedient de risc de les/els menors. Aquest procediment compta amb les crítiques d'algunes/alguns professionals. En concret, s'atribueix falta d'informació a les mares quan aquest expedient comença la seva tramitació. Una altra conseqüència negativa de l'activació de l'expedient és una possible revictimització de les dones davant la tessitura d'haver de ser atesa per un altre servei. A

continuació, recollim dos testimonis de dos professionals de diferents recursos del circuit de Tarragona, que recullen la veu de varis/es professionals d'aquest territori, que, d'altra banda, van ser les/els que van manifestar les febleses d'aquests expedients, fent-se en part ressò de les opinions de les pròpies dones ateses:

> *"Aquí a Tarragona, crec, si no és així em corregeixes, quan hi ha un cas de violència masclista s'obre, si hi ha fills i filles, s'obre un expedient de risc cap a les/els menors (…) Com reben les dones aquesta obertura d'un expedient?*
>
> "Molt malament perquè no les informen. No reben cap tipus d'informació. Arriben a casa i reben una carta d'Infància. Clar, això, jo penso que estiguis en la situació que estiguis, siguis o no víctima de violència masclista, si ets mama o papa i reps en una bústia una carta del Departament d'Infància espanta moltíssim. I a més elles ho viuen, aquí no m'ha passat, t'ho dic per l'altre servei, ho viuen com una revictimització una altra vegada (…) Però ho viuen amb molta por perquè no reben una informació prèvia, no els diuen una vegada has posat la denúncia o hi ha una sospita fidedigna, s'activarà Infància, faran tot un seguiment… Perquè si els expliques ho viuen com una protecció (…) Llavors, hi ha una falta d'informació, jo penso" (P23).
>
> *"Volia preguntar pel tema aquest que has apuntat abans dels expedients de risc. Quina valoració fan les dones d'aquestes obertures d'expedients de risc?*
>
> "Les dones? Fatal. Jo et dic el que nosaltres sentim aquí. Quan tot això va començar, teníem aquí dones desesperades que venien plorant desesperades. Perquè el que entenien era que en ficar-se Infància els traurien els nens i nenes. I és el primer que has de desmuntar. Els expliques que no entra Infància per fer una retirada dels nens. Perquè diuen «a sobre que jo he anat a denunciar, que tothom diu que has de denunciar, que jo he anat a denunciar una situació amb el que costa denunciar i que segurament he posat molt esforç perquè tinc un nen o una nena que no vull que vegin tot això i a sobre ve Infància, que jo Infància la conec per 'treure'ns-els», et diuen això, t'ho dic tal com ho diuen, eh! Diuen «doncs clar, jo ho arribo a saber i no denuncio». Llavors aquí el que has de fer, o el que nosaltres fem, i els hi diem també a serveis socials i a Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, que els expliquin què vol dir un expedient de risc. Vol dir que hi ha algú que es preocupa pel teu fill o filla i que mirarà que tot vagi bé. No vol dir que et vagin a treure el nen o la nena, no és això" (P25).

1.1.2.1. L'atenció de les filles i fills de les víctimes als Serveis d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU)

Una de les conseqüències de les situacions d'urgències pot ser el trasllat de la mare i les seves filles i fills a un SAAU. L'atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista en els SAAU se centra en les relacions intrafamiliars i en el reforç escolar. Cal recordar que no estem necessàriament davant un recurs especialitzat ni de recuperació, per la qual cosa les/els professionals que treballen en aquests recursos solen mancar d'una formació específica que les/els habiliti per a l'atenció infantil en casos de violència masclista, per la qual cosa la seva intervenció se centra en la contenció i minimització de l'impacte del succés traumàtic que ha derivat en el seu allotjament temporal d'urgència al costat de la seva mare. L'estada de les/els menors en aquest tipus de recursos és problemàtica per diversos motius:

- No hi ha serveis específics per a l'atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista, amb el que la presència de les/els menors en aquest recurs acaba sent problemàtica per a l'atenció de la víctima.

- La falta de professionals especialitzats en atenció infantil a la qual es feia referència més amunt implica una atenció indiferenciada entre mares i filles/s.

- D'acord amb l'objectiu de no atemptar contra la privadesa de la localització d'aquests recursos per preservar la integritat física i psicològica de les víctimes, les/els menors romanen sense escolaritzar durant la seva estada en el recurs. Depenent del temps d'estada (en teoria no superior als quinze dies, però com es veurà més endavant, en alguns casos poden arribar a ser d'un mes o fins i tot superior), les/els menors poden arribar a patir pèrdues considerables en el seu procés d'escolarització. Aquesta falta d'escolarització implica una vulneració del dret a l'educació de les/els menors, que, si bé se suspèn temporalment en honor d'una major protecció contra el risc per a la víctima i ells/es mateixes/os, no és esmenat per mesures alternatives que permetin suplir també temporalment la suspensió d'aquest dret. Tan sols assenyalar l'acompanyament rutinari que alguna de les/els professionals del recurs realitza amb les/els menors per mantenir-los actius ajudant-los amb tasques de reforç escolar. Fins i tot alguna professional comenta que aquests problemes d'escolarització afecten a les filles i fills de les víctimes quan estan en altres recursos de més llarga estada (SAR i SAS). L'única solució a aquesta problemàtica és l'atenció focalitzada en el reforç escolar per minimitzar l'impacte del succés en el seu aprenentatge. En qualsevol cas, hauria d'atendre's a la conjugació dels drets a la protecció i l'escolarització de les/els menors sense menyscabar cap d'ells. Es tracta d'una de les principals crítiques

expressades per les/els professionals dels SAAU de diferents circuits territorials. A continuació, es presenta el cas d'un d'ells:

> "(…) Normalment el tema dels nens, és el que més ens està costant. Perquè és com que, és un tema molt nou, i falta acabar de treballar com… què passa amb els nens, amb els nens d'aquestes dones? És com que tots estem una mica… Fins ara, per exemple, els nens que venien, moltes vegades estaven dues, tres, quatre mesos aquí, sense anar a escola, sense fer activitats durant el dia. Vull dir, trenquen amb tota la seva rutina… I aquests nens què? Fins que s'ha decidit escolaritzar els nens immediatament a l'escola més propera que tenim aquí prop del recurs, no? Que almenys els dóna un dia a dia més… Perquè si no, és que aquests pobres nens estaven aquí i cap els facilitava… Una mica hem estat buscant si hi havia alguna ludoteca, alguna… amb qui poder treballar" (P41).

- Hi ha alguns SAAU, com s'ha comentat, que no estan adaptats per a l'acolliment de víctimes amb filles i/o fills. Generalment, estaríem davant els SAAU que no són recursos específics ni exclusius per a l'atenció de víctimes de violència masclista, sinó recursos habilitats en determinats territoris que manquen d'aquest servei. Per tant, també tenim aquí una altra demostració de com el territori, i en concret el lloc de residència de les víctimes i les seves filles i/o fills condiciona el tipus d'atenció que puguin rebre, més o menys ajustada a la conveniència per a la víctima i les/els menors.

- La intervenció amb la víctima es veu alterada per la presència de les/els menors. És a dir, el fet que les/les/els menors estiguin presents en el recurs sense rebre una atenció específica que permeti deslligar-los de l'atenció materna fa que les víctimes no puguin dur a terme el procés inicial de contenció i superació del succés desencadenant de la seva estada en el recurs d'atenció i acolliment. Una professional d'un SAAU comparteix la seva crítica sobre aquest tema:

> *"Creus que les cases d'urgències estan preparades per acompanyar als fills de les dones per fer-los l'acompanyament?"*
>
> "No".
>
> *"Per què no?"*
>
> "No, perquè crec que hauria d'haver-hi més personal, per exemple, per als nens, perquè moltes vegades els nens impedeixen que una dona faci el procés com l'hauria de fer. Sona una mica malament, però estan aquí i no les deixen respirar, a

veure si m'entens. I a més elles vénen malament, vénen molt malament i no tenen temps per res perquè els fills no les deixen" (P50).

- Alguns SAAU, depenent de l'organització (del tercer sector, generalment) sobre la qual recau el servei, presenten limitacions per a l'atenció de menors. Es presenta un testimoni que informa sobre l'existència d'un recurs que impedeix l'atenció a mares amb filles/fills majors de 12 anys:

  "*M'has comentat que no atén a menors de 12, deies?*

  "Sí, no ho porten. Mares amb nens… O sigui, a partir de 12, persona, menors de 12 sí, a partir de 12 no. Si és nena sí, si és nens no, em sembla. Però és el que tenim…" (P47).

1.1.2.2. L'atenció de les filles i fills de les víctimes de la violència masclista als STPT.

S'ha considerat oportú dedicar un apartat específic d'aquesta secció a la intervenció que es realitza amb les filles i fills de les víctimes de violència masclista en els STPT entenent que el destacat paper que la normativa confereix a aquest recurs en matèria d'atenció a les/els menors. Tal com estableix la Llei 5/2008 en el seu article 61 del capítol 4, dedicat a la descripció de la Xarxa, els STPT "són serveis destinats a atendre i prevenir, en un lloc neutral i transitori, en presència de personal qualificat, la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictivitat familiar i, en concret, en el compliment del règim de visites dels fills i filles establert per als supòsits de separació o divorci dels progenitors o per als supòsits d'exercici de la tutela per l'Administració pública, amb la finalitat d'assegurar la protecció de menors d'edat." En conseqüència, de com es procedeixi en aquesta intervenció s'aconseguirà complir amb els objectius determinats per la Llei.

Malgrat la relació directa del servei amb les filles i fills de les víctimes, el nivell d'intervenció amb les/els menors no és equiparable al que es realitza des dels SIE, i podria definir-se com a superficial i allunyat de les teràpies de recuperació pròpies dels serveis especialitzats.

En el que té a veure amb la intervenció concreta dels STPT en relació a les/els menors, algunes de les/els professionals d'aquests centres van exposar les seves crítiques en relació a les limitacions amb les quals compten. Segons ells/es, la intervenció està condicionada per les decisions judicials que, al seu torn, són el resultat d'una falta de sensibilitat i formació per part del cos judicial, la qual cosa té com a principal

conseqüència que prevalguin els drets de les/els progenitors, fins i tot del progenitor agressor, sobre els de la/del menor. Els testimonis de dos professionals, la segona d'un STPT, permeten l'aproximació a aquesta problemàtica:

> *"I després també hi ha territoris que tenen jutjats més proclius a utilitzar els serveis tècnics de punt de trobada que uns altres?"*
>
> "Puf… Bé no, això, a veure, sí i no. O sigui, a mesura que es van acostumant, tots es mostren proclius. Hi ha (alguns) amb millor criteri que uns altres, o sigui, la qual cosa hi ha, de vegades és una falta de criteri important. Vull dir, en temes de custòdies, donen custòdies compartides i amb visites a un punt de trobada: «A què estàs jugant?» Si la custòdia és compartida, per exemple, no? No sé, cinquanta mil d'aquells… O temes d'abusos, com no hi ha sentència, que «es veuran en una hora en el punt de trobada», Per déu! Saps? Hi ha situacions… o no sé… Hi ha situacions de jutges que de vegades… Home, no acaben de tenir clar a què estem jugant (…) Que t'envien les criatures al punt de trobada i ja t'estan marcant les visites que la criatura, a més t'estan marcant les vacances, que quan tingui disset anys… Clar, això és no entendre res (…) Per això et deia, quan dèiem abans això dels punts de trobada que una part perversa, o una part negativa, és aquests jutges que es pensen que han resolt un problema i que aquella criatura tota la vida la passarà en un punt de trobada…" (P4).
>
> *"Vosaltres decidiu quina intervenció es fa específicament en un cas concret o ve des del jutjat que s'ha de fer d'aquesta manera?*
>
> "Sí. Clar. A nosaltres ens ve del jutjat o de l'Administració Pública d'Infància, de EAIA. I depèn del tipus de derivació d'on vingui, sí que és veritat que tenim més autonomia, o potser la xarxa és més complicada de comunicar-se… Però hi ha, per exemple, sentències judicials que ens vénen molt marcades: «tal dia a tal dia, les vacances de tal dia a tal dia». Hi ha unes altres que no ho són i ens donen la possibilitat, de manera implícita o no es diu, llavors nosaltres ens trobem que hi ha un cas, una derivació, que nosaltres hem de veure quin tipus d'evolució pot portar aquest cas. I llavors, tenim més possibilitats de fer propostes tècniques, de poder anar flexibilitzant una miqueta. Pensa que aquí hi ha molts casos que s'intoxiquen, es cronifiquen, llavors depèn com és molt complicat donar passos cap a endavant o donar pas cap a enrere. Llavors, sí que és important la xarxa, com et canalitzes. Com et trobes casos de EAIA, de l'Administració, suposo que la seva manera de fer que és molt més, segurament, més semblant a la nostra, doncs ja ve més marcada, o ve ja un pla de treball anterior més definitiu on ens podem agafar. La valoració,

potser, de les famílies quan estan a l'EAIA pot ser més intensa que quan estan en el jutjat. Jo crec que ens dóna flexibilitat, però també depèn de com ens arriba la demanda. Hi ha demandes molt marcades i poden arribar demandes més «fem això, mireu el que hi ha, mireu el que podeu fer»" (P40).

L'últim testimoni feia referència a la comunicació existent amb les administracions que deriven els casos cap als punts de trobada. Aquesta idea ens situa davant una altra de les qüestions importants a tenir en compte a l'hora d'entendre el tipus d'intervenció que es realitza amb les/els menors en aquests centres. La coordinació amb altres serveis de la xarxa. Si bé els STPT són serveis que formen part de la Xarxa la seva integració és limitada ja que no formen part dels circuits de coordinació. La principal conseqüència d'aquesta integració parcial és la limitació de la intervenció a causa de la manca d'un intercanvi d'informació fluït entre serveis. En no poques ocasions, i especialment en casos que alberguen una particular dificultat, la informació amb la qual expliquen les/els professionals dels STPT no és tot tant completa com hauria de ser per poder abordar una intervenció exhaustiva i amb implicacions positives per les/els menors. Però això no sempre succeeix. Com s'ha vingut comentant, i es continuarà fent al llarg de l'informe, el funcionament dels circuits territorials és heterogeni i el que no funciona o ho fa de manera deficient en uns, ho pot fer de manera correcta en uns altres. S'ofereix més a baix la conversa mantinguda entorn d'aquesta qüestió en el grup de discussió de Tarragona:

"El punt de trobada no tenim possibilitats de coordinar-nos, només amb SATAF, que seria l'equip de família de jutjats. Ens coordinem també amb Infància, quan tenim casos que compartim. I en principi amb CSMIJ. Sí que entenem el tema que s'ha parlat una mica, que CSMIJ és un espai que està col·lapsat. No és un servei d'emergència, però sí tractament i millora… I no estan atenent casos que potser amb el temps, que és el que diem nosaltres, casos que porten deu anys en processos de denúncies mútues. Si hi ha un conflicte amb el nen, de violències sexuals, violències… nosaltres fem derivacions. Però, solament ens podem coordinar amb CSMIJ. Llavors aquí es queden les nostres possibilitats de derivació.

"*Però deriveu?*"

"Derivem als serveis. O sigui, nosaltres donem informació tant als pares i mares, de quins són els serveis, perquè molts no ho coneixen. Però sí que és veritat que nosaltres no podem rebre informació. Tan sols de SATAF, CSMIJ…"

"I com valores aquesta no coordinació del STPT?"

> “És un problema. Perquè hi ha molt poca informació, de vegades, és la que et dóna la família i no tens res més. I de vegades tens la sensació que hi ha més coses allà, coses que estan denunciades, o que no s'han denunciat per por. I que quan sorgeix la utilització del nen, o… De vegades quan demanem més informació, doncs ens quedem així… Amb aquesta informació no podem fer molt. Seguir coordinant-nos amb l'equip de família, o de vegades sense permís que el jutjat ens permeti paralitzar les visites a un pare maltractador, o abusador d'aquest nen. O de vegades ho plantegem al jutjat, i el jutjat ens diu: «No paralitzem visites, perquè entenem el dret…»” (P66).

Pel que es pot veure, per tant, aquesta falta d'informació causada per l'escassa coordinació dels STPT amb altres serveis de la Xarxa suposa en alguns casos exposar a les/els menors a riscos. Davant aquesta circumstància els punts de trobada han d'actuar per protegir a les/els menors. Les intervencions desenvolupades per a la protecció de les/els menors varien en funció del nivell de risc que s'aprecii per part dels professionals del recurs que atenen els intercanvis, però també en funció del territori. No tots els STPT intervenen de la mateixa manera davant situacions de risc que puguin afectar a les/els menors. No obstant això, tal com informa una professional entrevistada, en l'actualitat s'està intentant elaborar un protocol comú pels disset STPT existents a la Xarxa catalana d'intervenció contra la violència masclista. Es presenta a continuació una conversa extreta de l'entrevista a una professional d'un punt de trobada:

> *“Com a tal, aquest treball ho teniu protocol·litzat en un protocol físic?”*
>
> “No. Perquè som disset punts de trobada que són de la Generalitat, però de gestió privada i llavors, clar, tot això suposa posar-ho en comú, fer un protocol, bé estem en això”.
>
> *“Esteu en això”.*
>
> “Però bé, d'alguna manera el que intentem fer, més enllà de protocols, bé, intentar fer el treball com creiem que s'ha de fer, que després això es protocol·litza a nivell oficial, perfecte, que no, doncs ho fem”.
>
> “*No, bé, ho preguntava per si ho teniu”.*
>
> “No, hi ha com un protocol intern nostre (…) No ho tenim escrit” (P62).

L'últim aspecte que es voldria destacar en aquest apartat sobre la intervenció de les/els menors en els STPT és la preparació dels mateixos com a centres aptes per a l'atenció de

menors, sabent dels límits que té l'atenció que es presta a les/els menors en aquest tipus de centres. Algunes/alguns professionals entrevistades/s, en un nombre no elevat cal apuntar, van assenyalar que els espais destinats als intercanvis no estan apropiadament habilitats per procedir amb aquesta funció que se'ls té escomesa. Alguns espais tan sols donen cabuda a l'intercanvi, sense atendre a les condicions del mateix, on una gran quantitat de famílies es concentren i són ateses multitudinàriament. A més, aquests intercanvis es realitzen en condicions precàries, sense les necessàries mesures de seguretat per procedir amb una observació de l'intercanvi que permeti avaluar correctament els detalls del mateix. A continuació, s'exposen dos testimonis que presenten ambdues problemàtiques:

> "Els punts de trobada… hi ha algun lloc que estan i és el mateix problema, que estan més col·lapsats que nosaltres. És el mateix problema, si nosaltres fem un pla de treball, i aquestes… i per a la família, el jutge no permet que surti del jutjat, és inútil que m'enviïs un altre. Perquè… què passa, que ho tindrem… saps? O sigui, no és, si pretens treballar amb qualitat, si l'única cosa que pretens és fer un *xiquiparc*, quantes més millor, «m'és igual». Si tu pots barrejar deu famílies en una mateixa sala, i que els intercanvis que només siguis tu en la porta fent que entrin i que surtin com en una escola, o sigui allò de la porta de l'escola, doncs això sí. Ara, si tu el que pretens és amb cada familiar fer un treball, també amb el que són els intercanvis, observació… i veure el que està passant. Si des d'allà pots, des d'aquest intercanvi que hi ha alguna cosa que no funciona… O sigui, si tu pretens, perquè nosaltres treballem per la criatura. O sigui, si tu pretens realment escoltar a aquesta criatura i veure com és, i facilitar que es pugui arribar a entendre, i facilitar que no fa falta punt de trobada, que no deixa de ser un mal glop, per no dir un maltractament cap a la pròpia criatura, i als tres. Totes les tres parts en conflicte, si això no ho vols entendre i et sembla que és un *xiquiparc*, i total, «el que fem és res», doncs llavors sí. Pots partir de la base que nosaltres podem assumir les persones que vulguis, tan sols fa falta tenir una sala molt gran, com un camp d'esports, i allà entren i surten. Si el que pretens és una altra cosa, fins que no surt una, no entra una altra" (P4).

> *"I en els casos que hi ha risc cap als nens per part d'una persona que ha estat condemnada o que hi ha algun tipus de mesura contra ell en relació als fills, com actueu?*
>
> "Aquí seria una visita tutoritzada. Nosaltres en tot moment hem de ser conscients a nivell visual i a nivell auditiu del que està passant a la visita. Tenim una sala de

visites que pots posar-te i vas veient tot el que està passant i el que vas sentint. Sí, això ho portem mig any, clar, el problema que tenim aquí és que no tenim vidre (…), i és un problema, no tenim vidre (…), i tu hi veus, però ells també et veuen a tu. L'ideal seria veure-hi sense que ells et veiessin. Això és un problema, sí que és un problema" (P40).

1.1.2.3. L'atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista en altres recursos de la Xarxa. Els SAR com a recursos susceptibles d'atenció especialitzada a menors.

L'atenció de les/els menors pot ser realitzada en altres recursos de la xarxa malgrat l'exclusivitat en l'atenció i recuperació especialitzada encomanada als SIE. Com hem vist, els SAAU i els STPT tenen responsabilitats en l'atenció de les/els menors. El mateix succeeix amb els serveis d'acolliment i recuperació (SAR) i els serveis d'acolliment substitutoris de la llar (SAS). Tots dos són allotjaments temporals les funcions dels quals són descrites en els articles 58 i 59, respectivament, de la Llei 5/2008. En el cas dels primers, se'ls encomanen les funcions d'acolliment i atenció integral a les víctimes i les seves filles i fills dependents per possibilitar el seu procés de recuperació i reparació en un espai de protecció. Als segons, en canvi, la Llei no els confereix l'obligació d'atendre a les/els menors, si bé succeeix que les dones en no poques ocasions són derivades als mateixos amb les seves filles i/o fills.

La realitat de l'atenció de les/els menors en els SAR, no obstant això, es caracteritza per intervencions centrades en les relacions intrafamiliars i el reforç escolar, per tant, sent de similar enfocament al dels SAAU. Aquesta intervenció respon a les limitacions en l'atenció a les/els menors que li són encomanades per la Llei 5/2008, limitacions que van en favor dels SIE i que tenen en la desaparició de la/del psicòleg infantil, una de les seves expressions. De fet, els SAR explicaven abans de la creació dels SIE amb aquesta figura professional, sent arran de l'entrada en vigor de l'esmentada Llei quan aquests/es professionals són ressituats/es en els SIE desapareixent dels SAR. Ho explica una professional d'un SAR:

> "Clar, assumir… Que nosaltres on vam estar, i ara on hem estat… Per a nosaltres… Llavors, precisament, sí que la psicòloga infantil és la figura que… La intervenció amb els nens, era la figura que tenien ells. I ara sí que hem perdut molt, molt en aquest sentit. I la psicòloga que tenim, la tenim quinze hores. Una psicòloga, la psicòloga ambiental, que és la que deriva al SIE, no?" (…)

> "(…) Clar, per fer l'atenció així… Clar. Abans teníem la psicòloga de dones, i la psicòloga infantil. I a veure, després es feien derivacions cap a fora… Vull dir, no… Sí, que també, el que passa és que la psicòloga infantil era la referent, i a més in situ, no? Està passant alguna cosa, i en aquell moment treballes el que està passant amb la mare i el fill" (P59).

Davant una situació en la qual la presència de menors és habitual als centres d'acolliment temporal, moltes professionals destaquen aquesta falta de serveis específics d'atenció als mateixos. La presència de la/del psicòloga o psicòleg infantil es planteja com una qüestió de màxima necessitat per poder abordar la recuperació de les filles i fills amb garanties d'èxit. En l'actualitat els SAR no poden fer front a aquest tipus d'intervencions especialitzades ja que les/els psicòlogues i psicòlegs i educadors/es presents en aquests centres solen atendre indiferentment a mares i filles i fills, quan el més convenient, apunten, és que hi hagi una intervenció específica sobre aquests i una altra sobre les mares dins del mateix recurs. No obstant això, s'ha d'apuntar que alguns SAR sí comptarien amb aquesta figura professional, la qual cosa torna a deixar patent la variabilitat en l'atenció en funció del territori. Aquesta variable torna a ser discriminant en l'atenció que reben les filles i fills.

> *"I quines d'aquestes (professionals) treballen amb els nens i nenes, fills i filles de les dones?"*
>
> "En principi el psicòleg infantil i les educadores. Hi ha una educadora específica que té… és la figura de suport infantil, però totes les educadores treballen en lo quotidià amb els nens" (P29).
>
> *"I dels treballadors que m'havies dit, quins són els que treballen amb les/els menors, amb els fills i filles?"*
>
> "Tots".
>
> *"Tots treballen amb ells".*
>
> "Pensa que els educadors estan al seu voltant i són les persones que s'ocupen de fer tot l'acompanyament a nivell quotidià, per tant, tant a mares com a criatures. Per descomptat, els que hi són a la tarda tenen més contacte amb les criatures, però com que tothom treballa el cap de setmana, són torns rotatius els caps de setmana, tothom ja acaba… I després, per exemple, la treballadora social, en principi, està més vinculada a tot el que és l'acompanyament de les dones, però

són espais de convivència, elles viuen allà, els nens també, de manera que coincidim amb ells" (P43).

Però davant aquesta demanda de la/del psicòloga o psicòleg infantil als centres d'acolliment temporal, quin és el paper que exercirien els SIE, serveis precisament especialitzats en aquestes tasques d'atenció i recuperació? En l'actualitat, la figura de la/del psicòloga o psicòleg present en els SAR realitza tasques d'atenció a mares i menors, indistintament, per abordar situacions quotidianes, puntuals. En el cas de precisar-se una atenció més continuada, les/els professionals dels SAR solen derivar als SIE. Una professional dels SAR ho explica en la següent cita:

"I per atendre a les/els menors hi ha un equip específic o són les mateixes (professionals)?"

"Una de les educadores és educadora de nens i joves. Està pendent d'ells. Però abans teníem dos psicòlegs, un per a nens i adolescents i l'altra per a dones. Però al moment que al territori s'implanta un SIE, ens fan derivar tant a les dones i els nens al SIE perquè rebin un tractament allà. Seguim tenint una psicòloga a mitja jornada, per fer contencions, per atendre-les… També hi ha dones que no volen anar a rebre un tractament. I llavors sí que la psicòloga de la casa està per atendre situacions puntuals, o per veure a les famílies, les dinàmiques familiars… També per treballar en grup. Però quan volen fer un treball continuat se les deriva al SIE" (P77).

Unes altres professionals plantegen que seria necessària la complementarietat ja que hi ha moltes dones, segons afirmen, que no es desplacen fins al SIE pel concepte limitat que tenen sobre la repercussió de la violència masclista sobre les/els menors. A això s'hauria d'afegir els problemes relacionats amb les distàncies i els transports que impliquen les derivacions cap als SIE, com s'ha vist en un apartat anterior. A continuació, es mostra el testimoni d'una professional d'un SAR que insisteix en la necessitat de la/del psicòloga o psicòleg infantil en aquests recursos d'acolliment temporal:

"Creus que és més positiu que les dones i adolescents o nenes que tingueu aquí en el SAR s'atenguin des d'aquí psicològicament que no des del SIE, per exemple?"

"Jo penso que és el que deia, complementari, que s'haurien d'atendre aquí i després poder seguir allà. Jo estic convençuda, no sé, al llarg dels anys ho veurem, però les dones, totes les que surten, no crec que totes segueixin ni totes aniran a portar-hi els fills i les filles, perquè ja entendre per a elles el suport psicològic és complicat, entendre-ho cap als fills i filles, que et diuen: «No han patit, si no han

vist res». Imagina tot el treball que tenim aquí. Llavors, és el que et deia, podem fer molt treball amb poc temps amb la dona, amb el nucli familiar i això repercuteix en ells, en els nens i les nenes. La contenció la seguim fent. Contenció, treball, tallers, els fem amb els nens i adolescents, però jo penso que aquests professionals falten. Jo penso que es funcionava millor, però sí, és així" (P17).

1.1.3. Recomanacions per la millora de la intervenció amb filles i fills de les víctimes de violència masclista

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida totes aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les/els professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per a la millora de la intervenció amb filles i fills de les víctimes de violència masclista.

- Tot i que un dels problemes de l'atenció a les/els menors filles/fills de víctimes de la violència masclista és la impossibilitat de poder ser derivats als SIE per les dificultats per desplaçar-se de les seves mares, s'entén que una de les millores en la intervenció passaria pel desplaçament de les/els professionals del SIE pel territori. Vindrien a ser el que s'ha denominat "itineràncies" o "antenes". L'atenció per videoconferència, que també es planteja i que la seva lògica es veurà en la següent secció, en aquest cas presenta una viabilitat menor ja que l'atenció de les/els menors per aquesta via presenta més complicacions que en l'atenció amb adults.

  "I la resta de territoris, creus que això és un handicap?"

  "Clar, perquè, per exemple, com atenen dones i fills. Des de la resta de Punts d'Informació i Atenció de Dones també atenen als fills, però els especialistes són en el SIE. I això és del que es queixen de vegades, que, si el SIE es pogués desplaçar o hi hagués més SIE a Catalunya, això milloraria més el tema dels fills" (P83).

- S'ha d'avançar en la incorporació d'organismes, institucions i organitzacions que no formen part de la Xarxa als circuits i protocols d'actuació en les intervencions amb menors, tant en general com als diferents territoris, si bé cal considerar-se que la falta de coordinació existent en l'actualitat no és generalitzable i varia en gran mesura segons els recursos i circuits.

  "Jo insisteixo en el tema de la incorporació de l'àmbit judicial, que la fiscalia estigui realment incorporada en els circuits i els jutjats. I que els circuits locals d'infància i

de dones estiguessin interrelacionats, que això jo crec que amb les taules d'infància hi ha alguna cosa que no ha quedat ben clara, perquè si et mires el text parla d'incorporar representants de dones i tal, i quan defineix les taules d'infància jo crec que s'ha desaprofitat una oportunitat" (P68).

- Major presència de la figura de la/del psicòloga o psicòleg infantil en els diferents recursos de la Xarxa. Per garantir i igualar el dret de les filles i fills de les víctimes al de les seves mares seria necessari poder ampliar el nombre de professionals especialitzats en l'atenció a les/els menors en aquest tipus de circumstàncies incorporant-los a les plantilles de més recursos a part dels SIE. Actualment els SIE són els únics que compten amb professionals qualificats per realitzar aquesta atenció. Algunes/alguns professionals pensen que, si aquesta figura es fa accessible en altres serveis, l'atenció a les/els menors milloraria i es vetllaria millor pels seus drets.

  "I torno amb el tema fills i filles. Creus que el SAR està preparat per atendre, per intervenir amb fills i filles? O Creus que hauria d'haver-hi més professionals específics? O Creus que hem avançat? (…)

  "Jo crec que sí, que ho estem, la qual cosa passa que torno, sóc una pesada, jo penso que la figura del psicòleg infantil és necessària" (P17).

- S'ha de procurar evitar la separació de les atencions de mares, filles i fills. En el cas que no sigui possible, seria important treballar en la coordinació dels recursos que atenen per separat a les mares i a les seves filles i fills.

  "(…) O sigui, treballar amb la mare és imprescindible per a nosaltres. Llavors, clar, sempre ho diem: «Perdona, però no ens pots fer una derivació del nen i que la mare… No podem segmentar la intervenció. Si tens un nombre de sessions per fer amb aquesta dona, quan hagis tancat, llavors, fes aquesta derivació, si vols… Deriva-la, perquè li presentem el recurs, conegui l'espai, i tot, però hauràs de tancar amb aquesta dona, val? Llavors sí que és cert que, àdhuc tenint sessions limitades, amb algun SIAD o psicòleg en concret ens ha passat, que diu… Bé. Clar, no és que realment, nosaltres amb el nen tan sols… Moltes vegades, la mare, quan fem un pla de treball... «Vull que la meva filla vingui al psicòleg». Veus que hi ha molt de la mare, no? Que diu: «És que veig coses del pare en ella, sento una ràbia incontrolable». S'ha de treballar amb la mare. S'ha de treballar amb la mare perquè hi ha un tema de posicionament que afecta el vincle maternofilial. Llavors, ho veiem moltes vegades, per descomptat és el que diem. El nen pot tenir un canvi de conducta, però si no fem un treball amb la mare… No és que no confiem que no

la pugui fer un SIAD, però un SIAD té un nombre de sessions limitades, i creiem que aquesta dona ha d'estar a l'espai, al programa d'atenció educativa, que li diem. Que és on està la psicòloga infantil i l'educadora. Per anar treballant amb ella, perquè els nens porten moltes coses de les mares, no són perfectes" (P13).

- Es precisa la millora de l'activació dels protocols d'urgències, especialment en els casos en el que hi ha filles i fills de víctimes involucrats. Això depèn dels circuits territorials perquè no tots els circuits emmalalteixen d'un mal funcionament.
- Escolarització immediata de les/els nenes/s quan es troben allotjats al costat de les seves mares en un SAAU, o mesures alternatives que conjuguin el dret a la protecció de les víctimes amb el dret a l'educació de les/els nenes/s.
- La falta d'una adequada habilitació d'espais per a l'atenció de les filles i els fills de les víctimes de violència masclista afecta a diversos recursos. Aquesta feblesa s'ha abordat a l'hora de parlar de la intervenció en els SAAU i els STPT. Per tant, és absolutament necessari que els recursos que no estiguin habilitats o adaptats per a l'atenció de les filles i fills de les víctimes de violència masclista duguin a terme mesures per a la seva adaptació. Si no, correspon a les Administracions Públiques competents considerar el seu registre com a servei especialitzat.
- La comunicació amb les dones que tenen filles i/o fills després de la denúncia ha de millorar amb la finalitat d'evitar l'ansietat que genera en les dones la tramitació de l'expedient de risc per part d'Infància. D'aquesta manera també s'afavoreix la confiança de la dona víctima de la violència masclista en les institucions públiques que vetllen per la seva seguretat i recuperació.

1.2. Accessibilitat

L'accessibilitat als serveis públics constitueix un element bàsic perquè les persones que precisen d'ells puguin veure satisfetes les seves necessitats i drets en igualtat de condicions a la resta d'usuàries/s del servei, en particular, i de la resta de la societat a la qual pertanyen, en general. En aquesta secció del capítol cinc ens centrarem en dos aspectes cabdals que tenen a veure amb l'accés als serveis que integren la Xarxa d'intervenció integral contra la violència masclista. En primer lloc, s'abordaran els aspectes relacionats amb les distàncies i els mitjans de transport que, per a algunes dones i les seves filles i fills i en funció del territori en el qual resideixen o són ateses, pot suposar un impediment per a l'ús dels serveis de la Xarxa i, en conseqüència, per afrontar els seus

processos de recuperació i reparació. En segon lloc, tractarem el problema de les places disponibles i les llistes d'espera que presenten alguns recursos de la Xarxa i com la falta de les primeres i l'existència de les segones també suposen obstacles per als seus processos de recuperació.

1.2.1. Distàncies i transport

En no poques ocasions les dones víctimes de la violència masclista es troben en la tessitura de no poder accedir als serveis en igualtat de condicions que la resta de víctimes a causa de l'organització territorial dels recursos de la Xarxa. Aquesta organització deficient implica l'existència de problemes vinculats amb les llargues distàncies entre els municipis de residència o tractament i altres recursos de la Xarxa necessaris per als processos de recuperació específics requerits per les víctimes, problema agreujat per la falta de transport i ajudes públiques per poder solucionar-ho. S'ofereix a continuació un testimoni que recull aquesta idea d'organització ineficient des del punt de vista territorial:

> "De tota manera crec que és un error mirar els circuits municipals, perquè el que està fallant no és el circuit municipal, eh! El que està fallant és com l'Administració de la Generalitat està ordenant els seus recursos, o sigui, jo crec que els Ajuntaments, els Consells Comarcals, treballen en una línia, hi ha qui ho fa millor, hi ha qui ho fa pitjor, però intenten ordenar el seu territori. Crec que és una mala praxi per part nostra anar a observar el que fan ells, si no som capaces d'observar el que fem nosaltres. I jo crec que som nosaltres els que tenim dificultats per ordenar la nostra actuació a nivell territorial" (P6).

Per tant, el territori es converteix en un factor cabdal per a l'organització dels recursos de la Xarxa, tenint incidència en com es desenvolupen els processos d'atenció, recuperació i reparació de les dones víctimes de violència masclista. Així s'entén des de l'Institut Català de les Dones (ICD), però la realitat demostra que l'organització dels recursos tenint en compte aquesta variable no ha estat la més adequada des que la Llei 5/2008 va entrar en vigor. A continuació, es presenten dos testimonis de professionals de l'ICD i del SIE que aborden la qüestió territorial:

> "Per tant, aquesta Xarxa de SIAD unida amb l'ICD és bàsica, però la retroalimentació ha de ser per les dues parts, per tant, fa falta un equip a l'ICD potent per poder suplir i donar resposta al territori, i perquè aquests SIAD cada vegada es reforcin més gràcies a la institució i viceversa. Els dos pols han d'anar en comunió, però ha d'haver-hi un bon equip que treballi i que cregui en el territori i

que l'escolti… Tot això ja està, però s'ha de reforçar perquè s'ha de fer el treball del dia a dia" (P28).

"Clar, històricament l'ICD no tenia aquesta… aquest contacte amb el territori, ho ha anat adquirint amb el temps. Per tant, la pròpia institució també ha d'adequar-se al territori i també ha de ser molt coneixedora que existeix un món més enllà de Barcelona ciutat, que ja n'és conscient, però s'ha d'anar treballant" (P28).

"I a nivell d'accés als recursos, transports, distàncies, places disponibles… com ho treballeu això?"

"(…) A Barcelona tot connecta, però a la resta del país no. Llavors, quan es dissenyen les coses i no has estat mai en un lloc se t'ocorre que pots posar un SIE de la Catalunya Central a l'Anoia i podrà venir la gent de Berga. Però això no passa perquè no hi ha transport públic.

"Hi ha també coses, eh! Potser podríem atendre a més gent perquè també és una altra realitat que la gent que està i viu en aquest tipus de zones està molt acostumada a agafar el cotxe, per tant, molta gent té cotxe. És veritat que de vegades en situacions de violència de gènere és difícil l'accés…" (P42).

Els problemes d'accés als recursos motivats per les llargues distàncies i la falta de transport públic i ajudes que permetin alleujar-los són especialment greus quan afecten a l'atenció especialitzada requerida per les víctimes i les seves filles i fills. Els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE) són vuit en tota Catalunya i es localitzen en determinats municipis dels circuits de Alt Pirineu-Aran, Baix Llobregat, Catalunya Central, Girona, Lleida, Maresme, Tarragona i Terres de l'Ebre, exceptuant el servei especialitzat i propi amb el qual compta la ciutat de Barcelona (el SARA). Nombrosos testimonis de professionals de la Xarxa es poden aportar per assenyalar el que implica per a moltes víctimes de violència masclista ser derivades a un SIE allunyat de l'àmbit de residència o d'atenció i recuperació. I tots els circuits territorials presenten aquesta problemàtica ja que els casos de violència masclista es distribueixen per tot el territori mentre els SIE es localitzen en determinats punts considerats inicialment estratègics. S'aporten alguns testimonis que donen mostra d'aquestes circumstàncies:

"A veure, aquí, realment, és una mica una llàstima, perquè hi ha un SIE, Servei d'Intervenció Especialitzada, que és per a les quatre comarques (del circuit de Terres de l'Ebre), la qual cosa passa és que està situat a Amposta, a la comarca del Montsià. Clar, el van situar allà, i llavors, és una de les reivindicacions… Es desplacen a Ribera de l'Ebre que és una altra comarca, no? Llavors aquí creen

quatre comarques i nosaltres hem fet una reivindicació que el SIAD… el SIE es pogués desplaçar a les quatre comarques. Perquè crec que els casos de violència, millor… Es podria atendre millor en el SIE. El que passa és que tant els SIAD, com a nostra oficina, acaben atenent casos de violència, perquè les dones no van al SIE perquè està lluny. Cosa que no hauria de ser, perquè el SIE està realment molt ben dotat, amb almenys sis o set professionals, molt especialitzats en violència. O sigui, clar, nosaltres estem fent, és la resta, posar pegats a… No vol dir que no estiguin els professionals preparats, però no són serveis de violència. Atenen casos de violència. La violència l'haurien d'atendre els SIE. Llavors, clar, s'atén la violència perquè és clar, perquè tens una dona, l'atens. Si realment, lo normal seria fer el primer acolliment i si és un cas de violència, derivar-la al servei especialitzat. Però quan la dona que et trobes ha d'anar, doncs a 20 km de Tortosa, des de pobles de la Terra Alta, doncs s'ha de desplaçar 50 km, no hi ha mitjans de comunicacions bons, és complicat" (P1).

"Ens passa que en molts municipis als quals anem és que en el SIE no els tenen ni en el cap, ja no en els circuits, ni en el cap… No compten amb aquest servei per res, perquè els queda molt lluny territorialment. I cap dona… no veuen viable enviar a les dones en l'estat que es troben en aquell moment, que gairebé no poden anar ni a la cantonada, enviar-les al SIE. A més, qui l'acompanya? Com és… Se'ls transforma en un problema el tema del desplaçament i la mobilitat" (P7).

"Però, per exemple, això Osona, en el Berguedà, també vam fer el grup de maternitat, però la psicòloga del SIAD del Berguedà està molt enganxada a la vivència, li costa molt derivar els casos de violència. El SIAD del Berguedà ens deriva violència quan hi ha fills i filles perquè… I això és una realitat, és difícil venir des del Berguedà, és una hora anar i una hora tornar" (P42).

"Es desplacen les dones fins al SIE?"

"Es desplacen les dones, sí. S'han de desplaçar. Llavors, això també és un problema perquè estem a quaranta-cinc minuts i des de Secretaria es considera que és un temps súper accessible. Nosaltres considerem que de vegades en el punt en el qual estan les dones, que ja hi ha molta resistència a abordar certes coses, o sigui, d'una banda, et diuen: «Necessito una psicòloga» i per una altra hi ha resistència, que a més el tema de la llunyania no ho facilita molt" (P43).

"Moltes dones no es desplacen al SIE per les distàncies. Aquí l'únic SIE que tenim, bé, en tenim a la Seu, tenim, no ens podem queixar al Pirineu en tenim un. Però tu

saps les hores que hi ha de Vielha o de Pont de Suert fins a aquí? Moltes vegades ens hem trobat, fins i tot, si no recordo malament, que alguna companya del SIE ha intentat fer alguna intervenció per telèfon. És que moltes vegades ens trobem que la víctima no té ni recursos per agafar un autocar. Ja no et dic cotxe personal, aquí ja no podem treure. Però de no tenir ni 20 euros i desplaçar-se fins a aquí, fins al SIE. Sí que ens hem trobat amb aquest tema" (P54).

"Però són comptats amb els dits de la mà els casos que són derivats al SIE. Perquè el SIE els cau a un dia de viatge" (P74).

"La realitat és que sí, que de manera puntual les derivem, però la realitat és que normalment els gestionem internament, aquests casos, perquè freqüentment dones que són de municipis del Gironès no té mitjans per desplaçar-se o la xarxa de transport públic és deficitària i, per tant, els suposa un esforç econòmic i logístic desplaçar-se setmanal o quinzenalment aquí al SIE per rebre suport psicològic, i llavors el que es fa normalment és que jo, les funcions de suport psicològic i teràpia, em desplaço al territori, passa que és més àgil tot aquest treball de suport de recuperació, és més àgil fer-ho per a mi. De vegades hi ha hagut casos de dones que han passat pel SIE un any o dos anys i tenen una miqueta aquesta sensació que acaben de tocar sostre i acaben venint per derivació de primària de l'espai de suport psicològic. Forces" (P79).

"El tema del SIE, per això nosaltres tenim un nivell de derivació bastant baix, cap a fora. Perquè quan és necessari el SIE, si t'han de baixar al Baix Llobregat, ja t'imagines, és quan deixen d'assistir i les perdem. I, per tant, som molt protectors" (P87).

Tal com mostren els testimonis exposats, les conseqüències de la separació entre les dones i els SIE són diverses. Un primer efecte de les enormes distàncies a recórrer i la falta de transport públic o d'ajudes econòmiques per als desplaçaments, és l'increment de les probabilitats que les dones víctimes de violència masclista desisteixin dels processos de recuperació i abandonin. No estem davant una qüestió menor, ja que la falta d'accessibilitat als serveis especialitzats és la negació implícita del dret de la víctima a un procés de recuperació. En aquest cas remetem al lector a les cites P43 i P54 presentades més amunt. Però no estem únicament davant un problema que afecta a l'atenció especialitzada proporcionada pels SIE, sinó que altres recursos de la Xarxa també es mostren inaccessibles per a moltes dones en funció del seu municipi de residència. Ens il·lustra en aquesta ocasió una professional del Baix Llobregat:

> “Vam tenir un cas que va esclatar precisament per això, perquè era una noia molt jove amb un nen, amb una història de vida molt complicada, va denunciar i la casa que se li va gestionar, potser estava per Calella, molt lluny. Va anar a passar el cap de setmana i estava sola en aquella casa. Imagineu aquesta noia en aquella situació tan atemorida, sola, amb un mòbil, que li deien: «Torna a casa, no siguis ximple…» La informació que li donaven era: «Torna amb ell, no marxis.»
>
> “I l'educadora únicament puntualment va anar a rebre-la, obrir-li la porta, ensenyar l'habitatge i a despertar-la l'endemà i tornar-la al Prat perquè estigués al judici. Però jo crec que es va aixecar a les sis del matí per agafar trens i arribar a una hora adequada, havia de fer transbord… Al final va deixar la casa, no va continuar, va tornar amb ell…” (P68).

Un altre dels resultats dels problemes d'accessibilitat als serveis de la Xarxa és la incidència que té el recórrer llargues distàncies per realitzar la recuperació sobre els processos de victimització. Tal com indica una professional de Lleida, queda bastant clar que s'agreuja la victimització amb desplaçaments de llarg recorregut:

> “(…) No entenen que han de baixar aquí, a Lleida. És una segona victimització de cavall. Per tant, evidentment, haurien de dotar-lo de més recursos i que cada en regió tingui un. I, de fet, es queda curt perquè, ja et dic, no sé fins a quin punt tenir una persona de Ponts que ha d'agafar l'autobús, l'autocar i venir de Guissona, doncs… Estàs victimitzant” (P51).

En altres ocasions, les derivacions no s’acaben d’efectuar i les professionals de determinats serveis acaben per assumir més tasques d'atenció i recuperació de les quals els competeixen, amb implicacions negatives no només per a les víctimes, que són ateses sota criteris no estrictament adequats a les seves necessitats per professionals no especialitzats, sinó també amb repercussions negatives per a les pròpies professionals, per a la seva vida laboral i personal en la forma de processos de *burn out*.

> *“I en sentit contrari? Ja hem parlat que deriveu, sobretot a serveis socials. Però a quins serveis més deriveu vosaltres? Bé, SIE també m'has comentat abans…”*
>
> “Sí, però molt poc. Al SIE són comptades pel tema del desplaçament. De vegades acabem assumint hores de dedicació a dones, des de la psicòloga pel problema dels desplaçaments. Ara si posem el tema de l’Skype en funcionament suposo que variarà, però de moment és així…” (P73).

Tal com s'apuntava ja en l'Informe de Avaluació de la xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de Catalunya (ICD, 2014), els SIE no estan ben articulats amb els SIAD, en part, com s'ha vist, per les distàncies que separen a tots dos serveis en molts casos. Com a resultat d'aquesta desarticulació es continua generant un trasllat de responsabilitats dels SIE cap als SIAD en matèria de recuperació de les dones víctimes de violència masclista i d'atenció a les seves filles i fills.

Relacionat directament amb les problemàtiques derivacions als SIEs per les llargues distàncies a recórrer per les víctimes, està la fragilitat de les filles i fills de les víctimes producte d'aquestes dificultats. Es tracta tan sols d'un més dels fets que demostren allò esmentat a la primera secció del capítol quan es van presentar les febleses de les intervencions pel que fa als subjectes més vulnerables de la violència masclista. No tots els serveis estan capacitats per a l'atenció i les tasques de recuperació de les/els menors d'edat. Els SIEs, per exemple, són els centres especialitzats als quals la Llei encomana aquesta funció. Això suposa que, si les derivacions acaben per no concretar-se, ja sigui per un abandó del procés de recuperació per part de les víctimes, o perquè altres serveis acaben assumint responsabilitats que no són la seva competència, les filles i fills de les víctimes també són perjudicats, sent les baules més fràgils de la cadena. Les/els menors també es veuen afectats en els seus drets. Però hi ha altres serveis que també exerceixen tasques específiques amb les/els menors de la violència masclista, com són els STPT. Aquests serveis també es mostren inaccessibles per a les víctimes i les seves filles i fills a causa de la seva reduïda representació territorial (23 en total a Catalunya). A continuació, es presenten alguns testimonis de professionals dels circuits de Tarragona i Alt Pirineu que destaquen aquest aspecte negatiu derivat de la inaccessibilitat que presenten aquests recursos:

> *"Hi ha problemes d'accessibilitat? Que els costi arribar fins a aquí?"*
>
> "Sí, no només per un tema econòmic, sinó per un tema d'horaris. Tarragona no és Barcelona. Barcelona en tenen molt freqüentment, i si no tens autobusos hi tens altres mitjans per moure't. Arribar a Tarragona, per exemple, des de Lleida, normalet, que, si no agafes un tren d'aquests, un Alvia o una cosa d'aquestes, no tens cap problema. Però un tren d'aquests més baratets o un autobús, potser només surten dos o tres autobusos en tot el dia. Llavors ha de coincidir just que sigui l'horari del punt de trobada. Que nosaltres això ho mirem molt, eh! Intentem adequar els horaris sempre a les mames. Estic parlant de víctimes de violència només. Per exemple, que el jutge diu que ha de ser el dimecres de 6 a 9 i aquesta mama t'està venint de Lleida amb tres criatures. Doncs no és viable, no és viable

perquè el dimecres els nens han de perdre escola a la tarda, arriba la mama a casa seva o a la residència tardíssim, l'endemà hi ha escola i llavors intentem sempre que venir al punt de trobada interfereixi el menys possible en la vida diària dels nens. Això tots els nens" (P23).

"I un altre dels serveis que tampoc teniu, el del punt de trobada".

"Ja".

"Això ho trobeu a faltar o com ho feu?"

"Saps què fem? Utilitzem les mateixes comissaries. Encara que ho sentim pel nen i pels pares, fins i tot, que de vegades, no sé com dir-te, no hi ha hagut una agressió tremenda física com per dir que s'ha d'anar a on sigui, no està pautat, a la comissaria a fer el canvi del punt de trobada. No tenim aquest servei. T'has de buscar la vida i fer-ho d'alguna manera. I sé que alguns punts s'han fet a les comissaries. A les nostres mateixes comissaries" (P54).

"I, per exemple, l'atenció amb fills i filles, a les comarques, llavors l'estan fent els SIAD. I no tenen el servei especialitzat que teniu aquí, clar.

"Segurament s'acaba fent un treball conjunt, eh! Perquè, clar, per molt que tu pots pujar… la primera línia, són elles. Però no ens hem assegut a acabar de trobar…" (P81).

Els problemes relacionats amb les distàncies i la falta de transport que s'adeqüi a les necessitats específiques de les víctimes i les seves filles i fills, no afecten per igual a tot el territori, encara que com ja s'ha vist a l'inici de la secció, es tracta d'una dificultat àmpliament estesa que condiciona l'atenció i recuperació de les víctimes de pràcticament tots els circuits. Tan sols semblen lliurar-se d'aquesta condició les víctimes que viuen al municipi de Barcelona, que compta amb una dotació de serveis considerable, als quals es pot accedir amb facilitat gràcies a la nodrida xarxa de transport públic amb la qual compta i que la diferencia de la resta de territoris, i les que resideixen al territori d'influència del Maresme amb el SIE localitzat a Mataró. El següent testimoni d'una professional d'aquest territori que corrobora la bona situació del circuit del Maresme:

"Aquesta és una comarca petita i molt ben comunicada perquè la línia de tren… O és, és una comarca molt allargada i el tren va de punta a punta. De fet, quan el SIE va obrir les portes ens van comentar des del SIAD comarcal que probablement amb les dones de l'Alt Maresme tindríem més dificultats perquè vinguessin al servei,

doncs, per la distància. La pràctica ens ha demostrat que no és així i, fins i tot, des de serveis socials, per exemple, si alguna dona, per falta de recursos, no pot comprar el bitllet o tal, parlem amb serveis socials i se'ls dóna una ajuda concreta perquè pugui desplaçar-se. O sigui, no, les dificultats que es presenten les podem resoldre amb bastanta facilitat" (P63).

Per tant, el principal problema de les distàncies vindria derivat de l'escàs nombre de serveis especialitzats al territori, de la seva distribució en el mateix i de la desconnexió territorial entre els mateixos recursos que, àdhuc complementant-se i sent necessaris mútuament, poden aparèixer llunyans per a les víctimes.

Les perifèries són els territoris més afectats per les distàncies i la falta de transport públic. Però en referir-nos a les perifèries no només estem parlant des de la perspectiva d'un context català, sinó també a les perifèries de cadascun dels circuits territorials. Així, en funció de la localització dels recursos, uns territoris poden ser catalogats com a perifèrics a causa de la seva llunyania pel que fa als mateixos. D'aquesta manera, pot succeir que hi hagi àmbits territorials que quedin desconnectats, es podria dir aïllats de la intervenció, i en els quals els drets de les víctimes i les seves filles i fills quedin vulnerats. A continuació, es presenten una sèrie de testimonis mitjançant els quals es vol recollir la diversitat de la problemàtica des del punt de vista territorial i mostrar precisament com són les perifèries dels centres de recursos de la Xarxa les que més pateixen la seva mancança. En primer lloc, es presenten dos testimonis que ofereixen una visió general de la situació, centrant-se a la província de Barcelona, i li segueixen altres sis que corresponen, per ordre d'aparició, als circuits del Vallès, Girona, Tarragona, Lleida i Alt Pirineu, Terres de l'Ebre i Catalunya Central.

"Clar, Catalunya, geogràficament, ja té les seves diferències i les seves dificultats, no? L'altre dia estàvem a Lleida, ens comentaven això, el territori de Lleida és geogràficament molt gran, poblacionalment, no? Les distàncies estan malament, les comunicacions, no només les distàncies, són també les comunicacions, distàncies i comunicació, mala comunicació".

"Aquí es conjuguen molts elements… Una idiosincràsia pròpia de cada territori perquè és realment, al final acaben sent, petits…".

"Barcelona té la dificultat que també les comunicacions i que tot acaba sempre centralitzat a Barcelona ciutat, és molt difícil poder atendre a una dona de Berga, i hi ha, però no la pots victimitzar més fent-la baixar a Barcelona, per la qual cosa fas

una atenció telefònica. Ella t'explica. Si tinc un cas a Vielha, clar, traslladar-me a Vielha és un dia" (P9).

"Les diferències és que el territori és molt ampli, i molt divers. Diferències territorials, òbviament, perquè en zones, si competeixen zones rurals on poden tenir un bus a… Per dir, per exemple, per desplaçar-se a qualsevol lloc més proper, ja dic, a zones que tenen un metre cada minut o menys. Òbviament és… El territori és molt bèstia, permeteu-me l'expressió, de diferències. I, a partir d'aquí, doncs ja ens podem anar imaginant que en tots els àmbits aquestes diferències estan implícites, encara que intentem i treballem, i tothom des del seu treball ho aborda".

"Per exemple, Consell Comarcal del Berguedà, encara que té aquestes freqüències de busos, doncs intentes omplir cobrir aquestes deficiències, per exemple, amb el trasllat de dones al SIE. Com? Doncs instaurant ara, per exemple, intervencions per videoconferència. Poso un exemple, sí que hi ha aquestes diferències, és innegable, i si ja ens posem a comparar-ho amb l'Alt Pirineu i Aran ja no diguem… Però, clar, intentem, i l'ICD està aquí per vetllar que aquestes diferències es redueixin al màxim, encara que no podem fugir de la realitat" (P28).

"A l'Àrea Metropolitana del Vallès, per àrea d'influència, quin SIE tocaria? A Mataró?"

"A Mataró, Mataró, si vols… però és molt nou. Encara s'estan engegant. És el menys encertat, saps? Llavors, per exemple, de Mataró, sí que… Fixa't tu que no hem dit Mataró-Maresme. Ens neguem al fet que sigui també Vallès. O sigui, amb la idea que el Vallès n'ha de tenir un també. Aquesta és la idea, o sigui, ens neguem, a veure, que els dius: «Ens sembla exagerat». I, llavors, queda molt despenjat. O sigui, bàsicament el que queda molt despenjat, queden zones molt despenjades, però Barcelona queda tota molt despenjada, perquè només hi ha el SIE al Baix Llobregat, i la ciutat de Barcelona que té el seu propi projecte, no? Llavors, el… Barcelona… queda… Els Penedesos… Clar, Tarragona és per tota Tarragona, tens tota l'àrea del Montblanc i tot allò que també queda una mica… Sí, per descomptat, queda despenjat tot. Si no arriben, no arriben, val!" (P4).

"Aquí no es desplaça cap professional del SIE, sinó que són les dones, de tot el territori gironí, les que es desplacen, o s'haurien de desplaçar. Llavors, quina és la realitat? Que la gran majoria de dones que utilitzen el servei especialitzat són de poblacions properes de la ciutat de Girona, de la ciutat de Girona o Salt, o d'alguna

ciutat que no està molt a prop però que hi ha facilitat de transport. Dones de determinats territoris, ni jo et diria que vindran en un futur, si no hi ha tot un plantejament global que té a veure amb millores de comunicació, de transport. Com ha de venir una dona de Cadaqués aquí? I com ha de venir una de Sant Hilari? O una altra de… No ho sé, Port de la Selva? Clar, no és fàcil. No és fàcil i aquesta és la realitat, eh! Que les dones de determinades comarques… Bé, i ja no et dic Ripoll, ni Setcases" (P10).

"Generalment, la gran majoria són de Tarragona. Tarragona i Tarragonès, podríem dir. Però d'on menys vénen, d'on menys casos tenim, són de la part de Tarragona més de l'interior, Priorat i la Conca de Barberà. Són els territoris que menys arriben. Llavors, ja ho parlem amb els altres SIE, per poder arribar a aquests territoris, perquè moltes vegades no arriben per tema de transport. No hi ha transport públic o, si n'hi ha, hi ha un bus al dia, un que puja i un que baixa, i això vol dir passar tot el dia fora. I si estan en convivència, doncs què expliques? «On vaig?» «Doncs he estat tot el dia fora», no? (…)" (P25).

"I amb el SIE de Sant Feliu?"

"SIE i Prat? Clar, tindran els seus… El SIE de Sant Feliu funciona molt bé… Però, clar, fins i tot en el mateix Baix Llobregat hi ha molts problemes de derivació, en funció del costat del riu en el qual quedis… Doncs és impossible arribar, i és cert. Us puc dir això perquè aquesta és la realitat del nostre territori, no us puc dir res més" (P28).

"Per a la gent que viu aquí, imagino, que és fàcil l'accessibilitat, però la gent que viu en llocs més allunyats?"

"És molt complicat. A més, la xarxa de transport públic també és molt complicada".

"I com ho fan?"

"Es busquen la vida. Nosaltres, evidentment, intentem… «Escolta, tu véns de Móra?», per exemple, problemàtiques de Ribera, perquè de Ribera aquí, depèn d'on siguis tens tres quarts d'hora, és a dir, si has de venir fins a aquí quaranta-cinc minuts hi ha. Depèn l'accessibilitat que tinguis… Hi ha molta gent que no té cotxe, que no té diners. Hi ha gent que venia de la Sènia, hi ha trenta-cinc minuts… És pel tema dels diners, que venir de Móra fins a aquí hi ha gent que no pot. És difícil. Tema accessibilitat és complicat. Si tens recursos no passa gens, poses gasolina al cotxe i no passa res. Quan no tens recursos i estàs a trenta-cinc minuts o quaranta

minuts del lloc on t'has de moure una vegada a la setmana, és complicat. Hem tingut visites que no s'han fet perquè el pare no ha pogut venir o perquè l'altra part no ha vingut pel tema de com ha de venir. N'hem tingut un altre que nosaltres, fins i tot, intentem, de vegades si parlem amb serveis socials, intentem en coordinació amb els serveis socials que li pugui tramitar una beca perquè pogués venir de la Sènia a aquí i, al final… Això sí que és complicat. És complicat" (P40).

"(…) No és el mateix una víctima de violència a la ciutat de Lleida que, per exemple, a la Vall d'Aran. A la Vall d'Aran, els recursos que hi ha allà a la part alta de la muntanya… No són els mateixos que té una ciutat. Llavors, sí que hem intentat parlar amb serveis socials del Consell Comarcal de més de les comarques del Pirineu. Però, clar, llavors no els surt a compte derivar-nos la dona aquí perquè, després, si la dona té judici, ha de tornar… Vull dir, temes de transport ho fan molt complex. Llavors, què passa? Que la dona a les comarques del Pirineu va a hotel. Com anava aquí abans a Lleida, i no sé si en altres llocs també serà igual, la deriven a l'hotel i allí està, doncs, el temps necessari…" (P41).

"Creus que els recursos són accessibles en tot el territori per a les dones?"

"Doncs això et diria depèn del territori perquè, clar, per exemple, a la nostra comarca, que és una comarca amb una Conca d'Òdena que són pràcticament… que són uns municipis, molt així, molt enganxats i que tothom arriba a tots els recursos perquè no hi ha gairebé distàncies, però, d'altra banda, tenim els pobles que estan ja a distància d'aquest nucli de la Conca amb poblacions molt petites on les dones poden estar vivint situacions molt complicades i molt aïllades dels recursos i sí que s'ha fet un esforç també per part del SIAD de fer antenes, i d'acudir als municipis, però segurament que no és suficient perquè anar a aquests municipis petits i atendre… Però segurament que no són les hores que voldrien o que necessitarien i segurament que aquestes dones han de fer un esforç per a… per desplaçar-se, i moltes vegades aquestes dones tenen recursos molt mínims per poder desplaçar-se, pagar transports… Jo penso que, en comarques així més deshabitades o nuclis de població més aïllats, municipis més aïllats, les facilitats per arribar no són les mateixes que en altres comarques" (P32).

Malgrat les enormes dificultats que presenta l'atenció als territoris perifèrics, el treball qualitatiu ha permès constatar que les/els professionals de la Xarxa han resolt de manera heterogènia i, en alguns casos amb major encert que uns altres, els problemes derivats de la distància entre recursos i la falta de transport per poder connectar-los i facilitar,

d'aquesta manera, l'accés a les víctimes per fer efectius els seus drets a una atenció i recuperació en igualtat de condicions a la resta de víctimes que no pateixen aquesta problemàtica.

Una de les solucions que s'han engegat en diferents circuits és el que s'ha vingut a denominar "antena", que consistiria a programar una atenció i recuperació itinerant mitjançant la qual les/els professionals dels circuits, principalment professionals dels SIE (encara que no són els únics, professionals d'altres serveis també realitzen atenció itinerant), es desplacen als territoris on estan sent tractades o són residents les víctimes. Es tracta de desplaçaments a àmbits aïllats i que no compten amb mitjans de transport públic o estan freturosos de qualsevol tipus d'ajuda per al desplaçament de les víctimes. Es presenten tres exemples de diferents territoris (Terres de l'Ebre, Lleida i Alt Pirineu) i serveis (OAVD, SIE i serveis socials) que utilitzen les itineràncies perquè les mares puguin accedir als recursos.

> "I encara sort que en tenim poques, comparativament tenim poc nombre de víctimes, i la distància fa que moltes no puguin venir, que anem nosaltres quan la cosa és molt greu" (P3).
>
> "T'haig de dir també hem establert plans de Treball amb consells comarcals i amb SIAD, i ens hem desplaçat per a casos d'adolescents, puntualment, per vincular-la al SIE. Ens hem desplaçat per fer coordinacions amb dones en risc, i ens hem desplaçat per a nens, val? O sigui, que ja hem fet algun... O sigui, que la itinerant, sigui per un tema de recursos humans, i a nivell d'atenció, no podem, no? Si el cas, quan es fa una valoració, el cas ho mereix, i a més creiem que pot facilitar la vinculació de la dona al SIE, i pot ajudar els professionals del territori, ens desplacem. I, bé, valoren... Els territoris que ho hem començat a fer ho han valorat molt positivament. De fet, hi ha dos casos molt recents, molt greus, que no són de Lleida capital, que la dona, actualment, ja està separada, no resideix amb ell... Vull dir que..." (P13).
>
> *"Igual que el tema mobilitat. Abans de començar a fer el treball de camp, parlant una mica dels territoris i em vaig quedar que, amb el SIE d'aquí, de la Seu, ja em van dir això, que feu atenció per videoconferències, el tema de mobilitat i això. No em vaig fixar en el tema de la titularitat i jo crec que té molt a veure".*
>
> "Segurament. Nosaltres ens desplacem amb cotxe propi".
>
> *"Hi ha molta reticència. Jo he parlat amb altres SIE que he anat… i aprofitant que sabia això per veure com ho veien, i és un tema…".*

> “També és cert que els serveis socials, una mica com és el pilar del consorci, i nosaltres sempre ens hem desplaçat. Jo vaig començar a treballar al 89 i al 91 ja va entrar el consell comarcal en l'àmbit dels serveis socials, i ja ens desplaçàvem. Els professionals d'atenció precoç baixen a Oliana, no concebem que un pare per fer tractament amb aquest xaval hagi de perdre tres o quatre hores o tot un matí per fer una hora de tractament, no té sentit, i baixem al professional…” (P65).

Juntament amb les itineràncies, alguns circuits han instaurat l'atenció per videoconferència com a alternativa al desplaçament de les dones. En general, es tracta d'experiències amb un recorregut curt i que precisen d'una avaluació del seu funcionament i resultats per poder valorar la seva continuïtat. Més endavant s'ofereixen algunes de les fragilitats que presenta aquest tipus d'intervenció. A continuació, mostrem alguns testimonis de professionals de la Catalunya Central, Tarragona i l’Alt Pirineu sobre el seu funcionament:

> “En relació a Osona, a través d'anar-nos coneixent a Catalunya Central, s'estableix més fluïdesa de comunicació amb els SIAD, i, llavors, va sortir bé. Bé, ens demanen el tema de l'atenció psicològica a nens. I es planteja que potser l'atenció psicològica no és viable, però que sí que podem intervenir a través de maternitat. I llavors es fa aquesta primera… Que ara jo sé que el SIAD està fent grups de maternitat. I el tema de la videoconferència, portem sis mesos. Es va fer una reunió al setembre de valoració, els primers sis mesos d'experiència. Acordem que, per treure dades determinants, de si era viable o no fer teràpia, fer recuperació, per mitjà de videoconferència. Necessitàvem més dades, necessitàvem intervenir més, veure més factors… I continuarem ara, sis mesos més com a experiència pilot…” (P55).

> “Priorat és una comarca molt petita, pobles molt petits, tenen problemes per portar les dones al SIE, i s'ha fet un programa pilot al Priorat que amb videoconferència es fa el seguiment. Estan començant aquest any” (P67).

> “Sí, la videoconferència… quan es va instaurar el SIE aquí, a l'Alt Urgell, com que érem de vegueria del Pirineu, vam fer una presentació, vam venir aquí, vam conèixer les instal·lacions, però les demandes de la gent del SIAD i dels serveis socials ja era com arribaran les dones i tal… La videoconferència va ser des dels inicis, abans que l'antena. Sí que és cert que no és el mateix poder anar allí i poder parlar amb la dona, i quan ja et coneix fer videoconferència, que fer-ho des del primer moment” (P64).

Però itineràncies com a videoconferències, malgrat tractar-se de recursos que supleixen les mancances territorials, tenen problemes associats. En primer lloc, el desplaçament d'efectius pel territori implica deixar sense professionals la seu central dels serveis (fonamentalment el SIE), amb el que s'intenten esmenar problemes d'atenció creant-ne de nous. Sembla, per tant, que aquesta solució no pot portar-se a la pràctica sense dotar de més efectius professionals als serveis d'atenció i recuperació. I les videoconferències no poden utilitzar-se amb totes les víctimes. Les que tenen una edat avançada i no tenen coneixements bàsics de les TIC no poden ser tractades mitjançant aquesta eina. Aquest és un problema important a les zones més rurals, amb una presència important de població envellida. D'altra banda, les/els menors d'edat tampoc poden ser atesos per videoconferència i precisen d'una atenció presencial.

Els problemes de desplaçament, no obstant això, poden ser considerats mals majors per les/els professionals encarregats de realitzar les derivacions. És especialment rellevant per a la intervenció sobre la víctima de violència masclista la derivació cap a un servei d'intervenció especialitzat com és el SIE. Per evitar una derivació que pot ser frustrada per les distàncies entre el recurs derivador i el recurs que rep la derivació, alguns/es professionals decideixen, amb una intenció proteccionista evitar aquesta derivació que en circumstàncies favorables es realitzaria, i abordar el tractament des del propi recurs que ha atès a la dona. Es pot dir que no estem davant casos esporàdics, sinó que en tractar-se de problemes estructurals (la distància entre recursos i els perfils vulnerables de les víctimes que formen part de la Xarxa), esdevenen amb certa assiduïtat. Es recull a continuació alguns testimonis de professionals de SIAD de diversos territoris que ens il·lustren sobre aquesta qüestió:

> *"I com es fa aquesta…? Vull dir, perquè si hi ha un SIE, aquí a prop, clar que aquí a Tortosa no n'hi ha, no? Però es fa, quan es deriva, si ho sabeu vosaltres, que ja sé que vosaltres no deriveu… Però quan es deriva aquí al SIAD, o quins casos us trobeu, i per què no van al SIE, i per què vénen aquí?"*
>
> "Vénen aquí primer perquè és un recurs que tenen més proper. És a dir, que clar, a elles com a territori estan molt més còmodes de venir aquí. Mira, la majoria de dones que vénen són de recursos econòmics escassos. És a dir, són dones la majoria que no tenen un recurs econòmic per poder… Què passa? Que el SIE està a Amposta… Sembla que no, no? Però agafar un autobús i anar a Amposta, i, a més, haver de perdre tot el matí, o gairebé tota la tarda… Perquè, clar, la línia d'autobusos no és que sigui la gran meravella per poder-ho combinar… Doncs a elles els costa. Els costa. Què passa? Doncs suposo que des de serveis socials, com

que saben que tenim aquí també aquest servei, doncs el que fan és: «Mira, us la derivem a vosaltres, a veure si d'alguna manera des del vostre treball o concessió que ens pugueu fer que necessitem aquest servei, ja feu vosaltres mateixes la derivació al SIE». Llavors, nosaltres mateixes el que fem és una mica… i anem funcionant així, no? I primera, que elles tampoc són molt conscients d'anar… Oh, Amposta! Ho veuen com una muntanya, ui, Amposta. I aquí, doncs, com més proper, vénen més directe aquí. Llavors des d'aquí ja se'ls fa el treball, que vingui amb nosaltres: «Doncs mira, necessites anar a aquell recurs, perquè nosaltres allò no… allí estan especialitzades i tot això». Després l'altra cosa és ja si arribaran, si no arribaran. Nosaltres això ho controlem, perquè truquem, fem un seguiment. Però la veritat que t'haig de dir que hi haurien d'anar molt més i no hi van. O sigui, això sí, aquestes mancances sí que les tenim" (P37).

"I en sentit contrari? Ja hem parlat que deriveu sobretot a serveis socials. Però a quins serveis més deriveu vosaltres? Bé, SIE també m'has comentat abans…"

"Sí, però molt poc. El SIE són derivades pel tema del desplaçament. De vegades acabem assumint més hores de dedicació a dones, des de la psicòloga pel problema del desplaçament. Ara si posem el tema de l'Skype en funcionament suposo que variarà, però de moment és així" (P73).

"I deriveu molts casos al SIE? On les dones, o sigui tenen com un servei al que van? Tant del Gironès… O si tens coneixement de tot el territori en teoria que és un servei?"

"La realitat és que sí, de manera puntual les derivem però la realitat és que normalment les gestionem internament aquests casos, perquè freqüentment dones que són de municipis del Gironès no tenen mitjans per desplaçar-se o la xarxa de transports públics és deficitària i, per tant els és un esforç econòmic i logístic desplaçar-se setmanal o quinzenalment aquí al SIE per rebre suport psicològic, i llavors el que es fa és que com que jo les funcions de suport psicològic i teràpia em desplaço al territori. Pensa que és més àgil tot aquest treball de suport de recuperació, els és més àgil fer-ho amb mi. De vegades hi ha hagut casos de dones que han passat pel SIE un o dos anys i tenen una miqueta aquesta sensació que acaben tocant sostre i acaben venint per derivació de primària de l'espai de suport psicològic. Forces" (P79).

Quines conseqüències té aquesta solució? Si el servei en qüestió no està dotat de les competències i professionals aptes/as per realitzar les tasques d'atenció i recuperació que

exigeixen els casos particulars objecte de derivació, ens trobarem davant intervencions freturoses d'exhaustivitat, incompletes, la qual cosa té repercussions negatives en el procés de recuperació de les víctimes i les seves filles i fills. Però, a més, genera una sobrecàrrega laboral de les professionals del servei que decideix no derivar, saturació que afectarà a la pròpia atenció i recuperació de les víctimes, les seves filles i fills.

En altres ocasions els protocols de derivació es modifiquen per adequar l'atenció i la recuperació al territori. Així, pot ser que alguns serveis derivin a altres serveis que queden fora de la seva circumscripció territorial, mitjançant acords específics ad hoc per superar problemes de distància i transport. O fins i tot poden utilitzar-se serveis que no estan dotats de les/els professionals, els espais ni els recursos òptims per desenvolupar les tasques d'atenció i recuperació, la qual cosa pot tenir conseqüències pernicioses per a les víctimes afectant el seu procés de recuperació.

> *"I les dones que us vénen, són d'aquest municipi, o us vénen de tota la comarca?"*
>
> "No… Pensa que nosaltres som, som de la Catalunya Central, que és supracomarcal, però la realitat és que la majoria de gent són de l'Anoia. Mira, de noves usuàries, l'Anoia un 82%, les altres comarques properes: Osona un 5%, el Bages un 4, el Penedès un 3… l'Alt Penedès no ens correspon, però com que és proper ens envien dones. Hi ha dones, per exemple, que no ens corresponen… Però són una o dues… Què ens diu això? Doncs que és un territori que no ens toca, però que ens envien més dones que al Berguedà, que el Berguedà és Berga i està a una hora".
>
> "I d'Osona n'hi ha moltes, perquè tenim una experiència d'atenció descentralitzada, per això n'hi ha més d'Osona. No és que en vinguin moltes d'Osona, sinó que amb el SIAD d'Osona hi ha una estratègia de col·laboració bastant intensa que va començar el 2014 i ens desplacem a fer grups. Aquest any, per exemple, al Berguedà ens sortirà més, i al Bages també perquè anem a fer grups" (P42).
>
> "Jo vull afegir una cosa. Nosaltres, quan truca una senyora, sempre quan és de fora de Salt o és de Girona, informem: «Tens al teu servei, el SIAD et queda més proper a Figueres, et queda més a prop tal SIAD», si per proximitat li va millor aquest servei, nosaltres per protocol també ho tenim establert que informem del servei que li queda més a prop a la senyora, perquè de vegades per problemes econòmics no es pot desplaçar per horaris, perquè si et diu: «Ah, molt bé». El que et sol preguntar és quina diferència hi ha entre el SIAD i el SIE, i l'hi expliquem, un és de

l'ajuntament i el SIE de la Generalitat. Bé, li intentes explicar una mica, però nosaltres, quan rebem la trucada sempre informem d'això, vull dir, que jo penso que el fet de fer-ho és que ja tens una bona relació amb l'altre servei, vull dir, que ho tenim clar" (P90).

Finalment, els serveis s'han adaptat als problemes de les distàncies aportant solucions puntuals per a casos o circumstàncies específiques. Les mesures amb les quals s'està treballant són:

- Coordinació amb les/els professionals d'altres Serveis via telefònica.
- Concessió d'ajudes esporàdiques no emmarcades en cap protocol.
- Establiment de les atencions d'acord amb la major conveniència diària i horària per a les víctimes i les seves filles i fills. També es concentren en un mateix dia atencions que haurien de realitzar-se en diverses jornades.

1.2.1.1. Recomanacions

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida totes aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les/els professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per solucionar els problemes d'accessibilitat relacionats amb les distàncies i el transport.

- Per solucionar els problemes de desplaçament cal dotar de més ajudes econòmiques o per al desplaçament a les dones víctimes de violència masclista, ja que en l'actualitat aquestes resulten insuficients per cobrir les seves necessitats de mobilitat considerant exclusivament la recuperació. No obstant això, també s'ha de dir que alguns territoris ja compten amb mesures interessants en aquest sentit. Presentem a continuació quatre testimonis de quatre professionals d'un STPT, un SIE i dos SIAD, per ordre d'aparició.

  "I com es podria millorar això? Seria tenir més punts de trobada al llarg del territori?"

  "No, crec jo que més punts de trobada al llarg del territori en situacions de violència masclista en què es troben en estat confidencial, no, perquè sempre agafaran un que estigui lluny. Però sí que a nivell econòmic s'hauria de valorar.

Doncs quant val un bitllet de tren i es multiplica per quatre, per venir aquí, perquè estan venint obligades per sentència judicial…" (P23).

"Que és veritat que hi ha un tema de desplaçament, és veritat que nosaltres tenim més dones properes d'aquí, del Gironès. Però també és veritat que vénen dones de Roses, també és cert. Menys, menys, clar… Però també és cert que surt molt més barat pagar una beca de transport a una dona i que es mobilitzi la dona, que no pagar dues hores de desplaçament, que són dues hores laborals, pagades a preu de sessió, no a preu de desplaçament… que no… Per tant, apliquem criteris d'experiència, no de despatx que m'ho miro i dissenyo el que a mi m'agrada. Apliquem experiència, els números ens diuen això… I es va acabar aquí. Nosaltres aquí tenim una beca transport que… Ens vam posar d'acord amb SUMAR, sobretot quan va esclatar la crisi, quan no la gent anava fent i tal".

"Es paga això… Hi ha un compromís que per al tractament tal i com, porten els bitllets, i quan jo tinc els bitllets les pago, d'autobusos i trens… gasolines i cotxes… Tenim una quantitat pressupostària per a aquest transport. No és del departament, el que dóna la gestió, el departament ha de saber-ho, però no forma part" (P36).

"I, hi ha algun tipus d'ajuda, o així, per al desplaçament per a les dones?"

"Podria ser que sí. Si és necessari, de vegades hem fet alguna ajuda d'urgència, que en principi l'objectiu no és aquest… Però ho fas… I podria haver-n'hi" (P73).

"*A nivell de transport per a les dones, creus que és fàcil accedir-hi? Perquè jo imagino que no totes les dones que estan passant un procés de violència disposen de cotxe o de recursos econòmics per agafar un tren…"*

"No, però aquí ja ho arreglem, si necessiten un tren, un taxi pagat a aquí també es fa" (P87).

- Una altra possible solució als problemes de desplaçament als SIE seria l'ampliació de les competències i el nombre i diversitat de professionals als SIAD o d'altres serveis, de tal manera que puguin exercir de SIE davant els problemes de mobilitat que presenten moltes víctimes de violència masclista. A més, s'entén que aquest tipus de desplaçaments que impliquen el recorregut de llargues distàncies, una elevada despesa econòmica per a les víctimes (especialment a causa de la seva situació de vulnerabilitat laboral i econòmica) i molt temps de desplaçament, són poc recomanables per a dones que han estat víctimes de violència masclista i es troben en

un moment de summa delicadesa emocional. Aquest tipus de desplaçaments propicien l'abandonament del tractament de recuperació i la tornada a les dinàmiques de la violència masclista que precisament s'intenten evitar. No obstant això, s'ha d'apuntar que alguns territoris ja han fet front a aquesta necessitat de majors recursos professionals mitjançant l'ampliació de les seves plantilles. Pocs circuits són capaços en l'actualitat d'augmentar la disponibilitat de recursos humans mitjançant un increment d'efectius i dedicació. Tan sols Barcelona, gràcies a la seva bona situació financera, és capaç de fer front a aquest repte. A continuació es presenten dos testimonis, el primer d'una professional d'un SIE i el segon d'un PIAD de Barcelona.

"Creus que hauria d'haver-hi més SIE al territori, o desplaçar-se a més territoris del que es fa?"

"(…) més atenció a més territoris llavors ja serien els SIAD, ja hi ha un SIAD en cadascun dels territoris, llavors el que tindríem és en comptes d'un SIE, quatre SIAD ampliats a SIE perquè seria impossible de tenir tots els professionals a cadascun dels territoris. Què passa amb determinades poblacions com Tortosa? La OAVD té molts serveis, llavors alhora pot organitzar petites recuperacions dins del seu propi servei respecte a les dones que presenten denúncia doncs perquè té una treballadora social, perquè té una jurista, perquè tenen educadores i ells poden arribar a fer. Pansa, per exemple, a Tortosa mateix. És una ciutat que hi ha dues SIAD, el SIAD de Tortosa i el SIAD del Baix Ebre, la seu a la mateixa Tortosa i, a més, està l' ICD que també atén a les dones. Hi ha tres serveis que atenen a les dones, entre ells poden complementar i poden estar donant més servei a la seva pròpia població, val? Vull dir que això…" (P2).

"Hi ha alguns districtes que hem hagut d'ampliar i posar reforç perquè hi ha molta demanda, i llavors, tenim tècniques de suport que fan atenció individual, i llavors aquestes estan en quatre districtes…" (P71).

- En canvi, també es postulen idees sobre l'ampliació dels serveis pel territori, augmentant la seva representació allà on no està present. La manca de determinats recursos en alguns àmbits territorials perifèrics o allunyats de les centralitats comarcals pot anar en detriment d'algunes víctimes i els seus drets poden veure's menyscabats pel lloc on resideixen. Es tracta d'una de les propostes més repetides per les professionals de diferents territoris i recursos. Aquí ens limitem a reflectir alguns comentaris abocats per professionals del Maresme, Tarragona i el Vallès, per ordre d'aparició:

“Jo, personalment, crec que cada municipi ha de tenir el seu SIAD i que no hi hagi necessitat de SIAD comarcals, però com els recursos són els que són, doncs, bé… Un SIAD per a la comarca millor que gens, no? Però el seu és que la dona tingui en el seu municipi un servei d'atenció a la dona, un psicòleg, un advocat, amb una tècnica d'igualtat, que hi hagi recursos per treballar tot això, totes aquestes etapes que deies de prevenció, de sensibilització i, després, això, la recuperació, el seu és això, l'ideal seria això, però bé, és el que hi ha” (P18).

“Al territori del Maresme, home, jo no crec que com a SIE, com a tal, jo crec que amb un és suficient, incrementant el professional, però, per exemple, tenim una zona molt propera aquí, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental que no té SIE en aquest moment i que aniria molt bé que en tinguessin. De fet, en algun moment s'havia plantejat que el Maresme pogués assumir la població del Vallès Oriental, cosa que no veig viable, llavors, sí, és important que en tots els territoris pugui haver-hi un servei com aquest de referència per a l'atenció integral, pels diferents perfils professionals que atenen a la dona, que fa que no se centri en un aspecte concret de la problemàtica, sinó que es puguin tractar tots els aspectes globals de la dona, la dona de forma global” (P63).

“Tenint en compte que estem centralitzant a Tarragona, primeres atencions amb les guàrdies del jutjat de violència sobre la dona no es poden donar a altres partits judicials i això no deixa de ser injust per a les persones d'altres territoris. En aquest sentit, la plantilla és curta i podem assumir-ho. L'ideal seria això, que cada partit judicial tingués la seva pròpia oficina perquè les persones d'allí, hi ha persones que tenen problemes de desplaçament. Llavors, clar, tot és molt telefònic i enllaç amb els serveis comunitaris, no els pots obligar” (P20).

“En general, els recursos de la xarxa. Les dones tenen un accés fàcil? Independentment del territori on estiguin. Si creus que és equitatiu o no”.

“Depèn, depèn. Perquè a Barcelona, per exemple, tenen més recursos que no a Girona o Tarragona. Per exemple, en el municipi on estem nosaltres està situat el SAR i el SAS, però el SIE no està situat en el municipi, està en el Maresme. Sí que és veritat que s'han intentat col·locar en totes les províncies de Catalunya, tant SIE, PIULEU… Però, clar, és el que et dic, tampoc són suficients. Penso que tampoc són suficients. Hauria d'haver-hi

més places d'acolliment de tot tipus, no macros, però pisos de suport, pisos per després, de sortida. Un altre tipus d'acolliments. I donar més cobertura als SIE, serveis socials i d'atenció a la dona" (P48).

- Alguns/es professionals advoquen per la definició de noves formes de treball i coordinació entre serveis per a una millora de l'atenció i la recuperació de les dones víctimes de violència masclista i afavorir una cobertura, si no total, més àmplia del territori. A continuació, es presenten els comentaris d'una professional d'un SIAD:

  "O sigui, jo crec que encaixar passa perquè teníem la capacitat d'imaginar noves formes de treball, que no estiguessin vinculades a l'espai físic, en una adreça, sinó equips que es mouen. Equips de professionals que es mouen…

  "(…) Hem de començar a pensar en equips de professionals que es mouen, equips que fan supervisió, equips que fan atenció a dones i que estan més prop d'aquestes dones. O sigui, jo crec que una de les tasques del SIE potents a incorporar hauria de ser la supervisió de les psicòlogues dels SIAD. Crec que aquí hauria d'haver-hi aquest treball molt interessant per part dels SIE. Crec que seria molt bo, a nivell de… d'engranar bé, d'articular bé i de teixir també tota una complicitat professional, dins d'un mateix territori" (P6).

- Finalment, una altra proposta per solucionar el problema de les distàncies i la falta de transport públic o ajudes als desplaçaments per a la recuperació, seria tenir especial cura amb les derivacions que es realitzen, procurant acompanyar a les víctimes en el procés de derivació, que no implica un acompanyament físic, sinó que radica més aviat en l'explicació detallada del procés de derivació destacant les fortaleses i beneficis de la mateixa. Finalment, es recull el testimoni d'una professional del Baix Llobregat que descriu com ha de ser el procés de derivació quan les distàncies poden arribar a fer desistir del procés de recuperació a les víctimes:

  "Perquè la realitat és que quan fem una derivació al SIE, una de les dificultats que tenim aquí és que entre El Prat i Sant Feliu, que és el SIE que ens toca per territori, no hi ha un accés directe, vull dir, no tenim un autobús que agafes aquí i et deixa en la porta. Has d'anar a Cornellà, has d'anar allà. Llavors, a la gent, quan està en moment difícil i damunt li has de dir que agafi un transport que ja és una mica complicat, que ja no és recte, no és allò de «Agafa-ho aquí i et deixa en la porta», sinó: «Has de fer això i

això». Molta gent se'ns perd. Llavors hem de fer una derivació com molt bé feta, molt explicant-li què es trobaran, que vegin molt els avantatges" (P57).

1.2.2. Places disponibles

El treball qualitatiu ha aportat evidències sobre l'existència de saturació de serveis i de llistes d'espera en alguns recursos. Semblés, per tant, que un dels problemes que presenten els circuits territorials són la falta de places disponibles per atendre a les víctimes de violència masclista en les condicions més idònies i al moment més apropiat pel seu facilitar el seu procés de recuperació.

Les llistes d'espera, saturació i falta de places per a l'atenció de les dones víctimes no es distribueixen homogèniament en tots els recursos de la Xarxa. Les/els professionals han destacat en gran manera la incidència que tenen per a la recuperació l'existència de llistes d'espera en els serveis d'acolliment temporal i d'urgència. És en aquests recursos en els quals el retard en l'atenció o la prolongació de la mateixa poden arribar a ser més perjudicial per als processos de recuperació.

Així mateix, les llistes d'espera per falta de plaça en els recursos no són generalitzables tampoc territorialment, si bé estan molt esteses i no són molts els recursos ni els territoris que puguin afirmar que compten sempre amb places disponibles o estan en condicions d'atendre a les víctimes al més aviat possible. Es presenten a continuació, quatre cites extretes de les entrevistes i grups de discussió amb professionals dels circuits de Catalunya Central, Girona i Lleida, que són de les poques que assenyalen la inexistència de llistes d'espera en els serveis dels quals formen part:

"I teniu llista d'espera?

"No, nosaltres no, hem hagut de dir en algun cas que no, perquè tenim dues places i no tenim més espai o per falta de criteris perquè també tenim uns requisits, però llista d'espera no" (P32).

"Teniu llista d'espera?"

"No" (P82).

"I teniu, per exemple, llistes d'espera?

"No, no. A més, sempre tenim places lliures per a urgències, sempre guardem una plaça" (P59).

“Heu tingut períodes o moments de saturació del servei?”

“No”.

“I les derivacions?

“Tampoc” (P78).

La principal conseqüència de les llistes d'espera i saturació dels serveis de la Xarxa, especialment quan es tracta dels serveis d'acolliment temporal, és l'impediment d'actuacions adequades, relentint els processos de recuperació i fins i tot revertint-los o generant problemes col·laterals. Les intervencions i derivacions passen a gestionar-se a partir de criteris de disponibilitat i no d'idoneïtat, la qual cosa al seu torn repercuteix en la gestió financera dels recursos. L'allargament de les estades en determinats recursos pot arribar a generar un conflicte entre administracions davant la necessitat si es fes responsable dels sobre costos que ocasiona una estada perllongada per sobre del temps estipulat per la legislació. No estem davant una qüestió menor, doncs condiciona el tipus d'atenció que pugui rebre la víctima. Les conseqüències financeres dels recursos semblen no ser una qüestió prioritària per les/els professionals de la Xarxa ja que tan sols una de les entrevistades, professional vinculada a un SIAD, va cridar l'atenció sobre aquest problema:

“A nivell de recursos d'acolliment tant de llarga estada com d'urgències diries que són suficients els recursos que teniu al territori?”

“Hi ha problemes sobretot perquè hi ha poques places i en segon lloc perquè també quan es passen d'un límit de dies ja comencem a tenir problemes, perquè l’ ICD o no sé qui, paga els primers dies, però a partir, no sé si és uns 15 dies, ja comença a demanar que t'ho paguis (a l'ajuntament). Hi ha hagut algun problema, per exemple, una noia que era de Cornellà o Esplugues, estava empadronada allí, la van deixar en *stand by* l'empadronament, ella estava aquí amb la parella, no estava residint aquí. Total, el tema era qui paga a partir d'aquell dia d'estada, i hem tingut una sèrie de problemes que, al final hem pagat nosaltres, però també està això ben resolt” (P87).

Les dificultats en la gestió de les intervencions tendeixen a agreujar-se en situacions d'urgència, ocasions en les quals l'atenció exigeix rapidesa i idoneïtat en la intervenció. Davant aquest tipus de situacions, la falta de places en els recursos que es consideren apropiats per al tractament de la urgència provoca que s'actuï de forma improvisada en

alguns casos, en uns altres seguint protocols, però intervenint des d'una perspectiva a curt termini a manera de contenció no aconseguint la millor atenció per a la víctima.

La següent conversa recull l'explicació que dóna la professional entrevistada d'un SAR sobre com es reacciona des de la Xarxa quan es produeix una localització de la casa d'acolliment temporal on resideix la víctima per part de del seu agressor:

> *"I quan la localitzen, que feu? La canvieu?"*
>
> "Sí, sí. Primer, per descomptat, depèn de com trucar a la policia i després sol·licitar un canvi".
>
> *"I es tramita ràpid en aquest cas?*
>
> "S'intenta, però pensa que hi ha vegades que no hi ha plaça a cap lloc més, i és allò de «De moment no tenim plaça», i: «Doncs jo quin sigui, per a mi és prioritària la protecció, per tant, fica-la en una pensió». És patètic, però s'ha de protegir".
>
> *"I què fan? Es queden a casa sense poder sortir, per exemple?"*
>
> "Sí, de vegades es queden a casa sense poder sortir. Alguna vegada sí que és veritat que han anat a alguna pensió. S'intenta donar resposta, però és que no sempre hi ha places" (P43).

Fins i tot en territoris amb una suposada àmplia disponibilitat de recursos, com és el cas del municipi de Barcelona amb el seu sistema propi, també existeixen aquestes problemàtiques i la manera de solucionar-los també mostra les mateixes fragilitats que en altres territoris amb menys possibilitats:

> "Recorreu a altres recursos que teniu amb l'Ajuntament conveniats? En el cas que no hi ha, també feu ús d'hotels i pensions?"
>
> "Això molt ocasionalment, quan vam crear el CMAU justament va ser per eliminar els hotels i pensions que no és un acolliment pròpiament dit sinó un allotjament. Mentre hi ha plaça en algun lloc, perquè no hi ha professionals dins de la quotidianitat. Per tant, no podem dir que sigui un acolliment. Però sí que ens han donat, i ara no sé encara les xifres d'aquest any 2015, això sí que us apareixerà en la memòria de 2014, que encara puntualment, igual és una nit o dues, però encara tenim famílies que ocasionalment en èpoques de l'any més concentrades en el que és estiu, s'ha hagut de recórrer a hotels i pensions. Puntualment. Al moment que hi ha una plaça surt d' allà, no com a destinació final sinó com mal menor. Són

situacions sobretot més en l'estiu, es concentra molt més i estan totes les entitats plenes i tot ple, i quan passa això pugues haver-hi, però procurem que si passa sigui una o dues nits" (P89).

Precisament aquesta última cita ens il·lustra sobre un aspecte fonamental per entendre el problema de les llistes d'espera, la saturació dels serveis i com s'ha d'actuar des de la Xarxa per solucionar aquestes problemàtiques. Tal com esmenta la professional entrevistada, les llistes d'espera i la saturació de determinats serveis de la Xarxa poden ser estructurals o estacionals. Pot donar-se el cas que durant determinades èpoques de l'any la violència masclista augmenti, com podria ocórrer en períodes de vacances o postvacances, èpoques en les quals la convivència de la parella és més intensa i s'acabin per consumar actes de violència masclista contra les dones. L'anterior entrevistada parla de l'estiu com un període crític, però hi ha altres professionals que també esmenten les festivitats nadalenques com un període en el qual les necessitats d'atenció a les víctimes es multipliquen posant en dificultats els recursos dels serveis de la Xarxa. Professionals de Terres de l'Ebre i Catalunya Central, per ordre d'aparició, ens van oferir la seva visió sobre la qüestió:

"Teniu problemes de saturació del servei? Vull dir, hi ha llistes d'espera o teniu, o hi ha moments que hi ha més col·lapse?"

"Té molts alts i baixos, té alts i baixos, hi ha temporades en les quals hi ha molta demanda, tenim una temporada complicada, però hi ha temporades en les quals està més espaiat, és un servei que anem fent, tampoc tenim ni volums grans, ni llistes d'espera" (P3).

"Creus que hi ha mesos on hi ha més saturació en una casa d'acolliment de dones?"

"De llarga estada? No ho sé, de les de llarga estada suposo que en l'estiu costa més, perquè, clar, una plaça sorgeix quan hi ha una baixa, o sigui, en l'estiu suposo que és una època on tot es paralitza una mica, suposo que en l'estiu costa més, nosaltres sí que és… Evidentment que els mesos que més casos tenim és en l'estiu, però això any rere any, juny, juliol i agost, els mesos de calor que dic jo.

"Identifiqueu algun motiu?"

"No" (P32).

Però també pot succeir que l'allau de casos de difícil gestió durant determinades èpoques de l'any respongui, no tant a un increment dels successos de violència masclista, sinó a

l'organització dels recursos de la Xarxa. Aquesta explicació és aportada per una professional d'una OAVD:

> *"Hi ha èpoques de l'any on hi ha més saturació, que arriben més dones, o teniu aquesta sensació que hi ha més casos en alguna època de l'any?"*
>
> "Als moments que hi ha punta solen ser els períodes després de vacances i en ponts llargs, però això ja no és un tema, crec jo, que hi hagi més delictes, més fets, sinó que és un tema d'organització. Ara imagines el pont aquest del 6 de desembre que podria coincidir doncs gairebé tota una setmana de festa, doncs clar, aquests dies el jutjat de guàrdia normal podrà decretar unes mesures, però haurà de ser el jutjat de violència qui el proper dia hàbil ha de parlar sobre aquells fets, llavors allí hi ha unes puntes que pots tenir moltes en la guàrdia, però no entenem tant com al fet que hi ha hagut… Veiem períodes d'estrès de l'estiu que, potser, sí que hi ha més casos o… O sigui, moments de molt caos que pots tenir més ingesta d'alcohol i tal que pot haver-hi, no és tan… Llavors, allí el que canvia és el tipus de denúncia" (P80).

Encara que alguna professional apunta al fet que les llistes d'espera, últimament, es tracta d'un problema perenne que no respon a l'època de l'any en la qual ens trobem, sinó que és més aviat del resultat estructural de les problemàtiques associades a les víctimes i del funcionament de la Xarxa. El testimoni d'una professional d'un SAS contribueix a l'explicació:

> *"I teniu alguna època on hi hagi més saturació de demandes? O de dones que us arribin?"*
>
> "Què hi hagi una llista d'espera, que ens pressionin a veure si tenim places lliures? No. No és una qüestió cíclica, no. De per sí mateix, ja portem molt temps que hi ha llista d'espera durant tot l'any. Sí que es pot donar el cas, però són coincidències. Coincidències, en el sentit que es pot donar el cas que en un mes no hi hagi tanta llista d'espera perquè ha coincidit que… les estades com al final són molt més llargues en el nostre servei, que ja no són sis mesos, que són deu mesos, i fins i tot algunes arriben a l'any, doncs pot coincidir que durant aquell mes hem donat sortida i queden places lliures. Coincideix que hi ha places lliures en el servei i, llavors, la llista d'espera disminueix perquè la Secretaria de Família les ha pogut situar, perquè han fet el mapa i han coincidit diverses sortides. Però demandes sempre n'hi ha, i ja et dic, a l'estiu, èpoques de Nadal… No n'hi ha, no dius: «Mira, a les vacances d'estiu i que els nens no tenen escola, hi ha més centres». No.

> Perquè tant n'hi ha a l'estiu com a… A nivell de saturació, ara, és alt. És alt per sí mateix tot l'any" (P48).

En l'àmbit de les causes que poden estar darrere dels problemes de saturació i de l'existència de llistes d'espera, ja s'han avançat algunes idees sobre aquest tema. S'ha esmentat que durant determinats períodes de l'any la violència és més procliu a aparèixer a causa que les circumstàncies al voltant de les quals es produeix són més favorables. Però també s'ha abocat la idea dels mecanismes de funcionament de la Xarxa com a possibles causants de la saturació i la llista d'espera en els recursos. En aquest sentit, des dels propis circuits s'ha apuntat a la falta de recursos humans com a factor explicatiu. La falta de professionals, especialment important en els serveis d'atenció i recuperació que no són d'acolliment, fa que els processos d'atenció, sobretot, i de recuperació siguin més lents, la qual cosa contribuiria a la generació de llistes d'espera. Aquest element, unit als factors estructurals que condicionen l'aparició de la violència masclista i, també, no menys important, a la crisi econòmica que ha actuat com a detonador de moltes situacions de violència que podien trobar-se en estat latent, configuren un panorama en el qual la feblesa dels recursos de la Xarxa es fa més palesa. El grup de discussió de Vic va oferir el següent testimoni d'una professional que il·lustra sobre les dificultats dels recursos per oferir serveis de qualitat i que permetin aconseguir els objectius pels quals s'han dissenyat:

> "I el que trobo que, potser, que falla, és que està tot súper saturat. La sobrecàrrega de treball, de serveis socials, del SIAD, de Mossos… I això fa que el servei no sigui lo bé que es pretén que sigui. Com suposo que quan es va legislar es volia que fos. Del jutjat ja ni te'n parlo, perquè ja… és espectacular. I, és això. La idea és molt bona, i la voluntat és molt bona, però, clar, els recursos són els que són i, clar, a la persona que pateix no li pots dir que els recursos són els que hi ha. Perquè, clar, amb ella fa tres o quatre sessions. Clar, tres sessions amb una dona que ha estat maltractada, vendre-li que li faran un gran servei, que hi ha una institució que es dedica a això… No per criticar, eh! Però, clar… Vendre que es protegirà a tothom, quan no hi ha recursos per protegir a tothom, i que només es fan proteccions en casos extraordinaris de vida o mort… Que dins del que hi ha, ho fem molt bé i espremem al màxim els recursos, però no és suficient, crec" (P55).

L'assenyalat anteriorment no només s'aplica als serveis de la Xarxa, sinó que també té la seva translació a altres serveis que, encara que no integrats formalment a la Xarxa, formen part d'ella de manera indirecta, si bé poden desenvolupar un treball cabdal, com el dels serveis socials, presentat en seccions anteriors. Els serveis de salut mental,

d'atenció a menors, entre uns altres, també poden ser causa de la creació de llistes d'espera i saturació dels serveis de la Xarxa. Una professional d'un SIAD va aportar la seva versió sobre aquest tema:

> "Derivar… Clar, a qui derivem? Al SIE no podem… Clar, Centre de Salut Mental tenen una altra… Fan seguiment psicològic, i té el CSM de Valls, i unes professionals del CSM es desplacin aquí al CAP de Montblanc, i també fan atencions a aquells casos que no són trastorns mentals molt severs. Però… També tenen una llista d'espera que és la que és… Llavors, bé, de vegades el que fem és que si veiem la dona molt apurada, la qual cosa et dic, la psicòloga es canvia les visites de les dones que està fent seguiment… O s'anul·la alguna reunió, o de vegades intercalem visites entre ella i jo, per poder atendre" (P73).

1.2.2.1. Saturació i llistes d'espera per accedir als recursos d'acollida temporal

Com es va apuntar al començament d'aquesta secció sobre les places disponibles, des de la Xarxa s'han destacat els problemes de llistes d'espera en els recursos d'acolliment temporal i en els de urgència. Pel que fa a aquests últims, cal dir que s'ha destinat una secció per abordar les qüestions relacionades amb els serveis d'acolliment d'urgències, així com els protocols d'actuació en cas d'urgència. Per aquest motiu, s'ha considerat oportú no tractar en aquesta secció la problemàtica vinculada a aquests serveis específics.

En el cas dels serveis d'acolliment temporal, una gran part dels comentaris abocats per les/els professionals es van centrar a les cases d'acolliment i no tant en els pisos de suport. En aquest sentit, les causes de les llistes d'espera en les primeres són diverses:

- Perfils multi-problemàtics amb nivells importants de vulnerabilitat que impedeixen la sortida del recurs una vegada el tractament de recuperació s'ha dut a terme. Tal com s'explicarà posteriorment amb més profusió, la falta d'ingressos a través de la integració laboral o la disponibilitat d'ingressos mínims els impedeix poder accedir al mercat de l'habitatge. D'altra banda, els recursos residencials disponibles tenint en compte les característiques d'una part considerable de les víctimes de violència masclista són escassos. Les solucions públiques mitjançant la derivació a la Taula d'Emergències Socials o els serveis públics d'habitatge, principalment, estan limitats en nombre i, quan estan disponibles, precisen de requisits per a l'adjudicació que no totes les víctimes reuneixen. La conseqüència de tots aquests factors fa que s'allarguin les estades als centres d'acolliment i recuperació (tant SAR com SAS).

> “Cases d'acolliment, en aquests moments, sí senyor, hi ha llistes d'espera. I forts, i potents. Val! Hi ha llistes d'espera… Per què? Perquè amb les dificultats que t'he dit abans, és a dir… El que nosaltres no podem fer, i no vull, personalment, és anar fent cases… Anar creixent en cases. Est és un recurs desigual. S'han de crear altres recursos que no siguin… Per tant, quin és la dificultat? La dificultat és com que les dones ja vénen, quan entren, com t'he dit abans, vénen amb unes dificultats importants de cada a la sortida, si no surt una no entra una altra. Punt pilota. I, per tant, el fet que allarguin els processos d'estar a les cases, no perquè aquelles no poden sortir, sinó perquè no hi ha sortida, i nosaltres al carrer no les deixarem. Allarguem els processos de sortida… Llavors, els processos de sortida dificulten les entrades” (P4).

- En altres ocasions, les llistes d'espera es generen per la falta de recursos apropiats per a la diversitat i amplitud de casos que arriben a serveis socials. La derivació es realitza en moltes ocasions a discreció pel que es produeix la saturació d'alguns serveis com les cases d'acolliment, encara que parteix d'aquestes derivacions no s'han realitzat seguint criteris exhaustius d'idoneïtat. Davant la falta d'altres recursos, com podrien ser habitatges de protecció pública amb un elevat nivell d'accessibilitat, les cases d'acolliment es converteixen en solucions que donen resposta a problemàtiques diverses convertint-se en calaixos de sastre on cap tot. Però també pot passar que víctimes que haguessin de ser derivades a una casa d'acolliment són, per contra, derivades a un servei d'acolliment i recuperació de llarga estada com són les cases d'acolliment.

> *“I teniu, no sé si heu tingut alguna vegada, casos en els quals hi hagi hagut més demanda de places, les dones que volguessin anar, o més demandes d'ús d'aquest pis… i que no les hi hagi pogut acollir a aquestes dones en el pis? O sempre es fa… ja es decideix, des de la Secretaria, i ja se sap quantes places hi ha, i ja no…?*

> “Això. Això. Sí que és cert que abans potser teníem més valoració i més… Nosaltres podíem intervenir més una miqueta en la valoració de les places, no? Que mai és un no, però, de vegades, està bé pensar una miqueta, pensant sempre en la persona primer de tot. I després amb el grup de convivència, pensar qui és el millor lloc per a una persona, no? I això a mi em falta una mica, no? Perquè de vegades, les derivacions, els ingressos es poden fer pensant només en una individualitat, en una necessitat de cobrir,

al mateix temps una necessitat d'uns serveis socials que volen que aquesta persona es vagi del territori. No s'explora bé qui és el millor recurs per a aquesta persona, i penso que és cagar-la bastant, moltes vegades. I fer-li més mal també a la persona. Crec que s'han de preparar millor els ingressos amb el servei i amb els pisos. Em falta més coordinació i la preparació a nivell de serveis socials derivants. I a nivell de… potser la nostra unitat també, sí. I s'ha de tenir més en compte a les persones que estan en habitatges, a la persona que ha de venir, i tot" (P22).

1.2.2.2. Recomanacions per solucionar les llistes d'espera en els serveis d'acollida temporal

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les/els professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per solucionar els problemes d'accessibilitat relacionats amb les places disponibles, les llistes d'espera i la saturació dels recursos. La solució a les llistes d'espera que es proposen des de la Xarxa varia i fins i tot són contraposades. D'una banda, no es creu necessari l'augment de determinats recursos, com puguin ser les cases d'acolliment. Segons la professional de la qual s'ofereix la cita, les cases d'acolliment no són el problema.

> "Cases d'acolliment, en aquests moments, sí senyor, hi ha llistes d'espera. I forts, i potents val! Hi ha llistes d'espera… Per què? Perquè amb les dificultats, que t'he dit abans, és a dir… El que nosaltres no podem fer, i no vull, personalment, és anar fent cases… i anar creixent en cases" (P4).

Unes altres/s professionals, en canvi, veuen en la major inversió focalitzada en l'ampliació dels recursos d'acolliment de la Xarxa la solució a les llistes d'espera i la saturació, com per exemple en el cas dels serveis d'acolliment substitutoris de la llar o els serveis d'atenció i acolliment d'urgències. En aquesta línia van els següents comentaris:

> "A part de les cases d'acolliment, nosaltres intentem créixer, no són amb les cases d'acolliment sinó amb els serveis substitutoris de la llar. És a dir, nosaltres entenem que hi ha dones que sí que necessiten un… un suport 24 hores, però entenem que moltes dones no. Que el que necessiten és un suport i, sobretot, que puguin marxar de casa. I començar a… Però que no necessitin tutela constant. Llavors, aquests són els serveis substitutoris de la llar, que nosaltres aquí sí que estem fent… Hi ha poques places, estem en un moment de crisi, aquest any creixerem

quatre places, o sigui, estem creixent quatre places. I tenim en aquest moment, així, em sembla que són 38… Quan parlem de places nosaltres parlem sempre d'unitats familiars…" (P4).

"I què creus que s'hauria de fer perquè no existís aquesta llista d'espera?"

"Doncs que hi hagués més recursos".

"Més cases?"

"Més recursos d'urgència i també jo crec que falten places de pisos de suport, que són recursos… després t'explicarà la meva companya… que són per a gent que en principi té més autonomia. Jo crec que sí, que faria falta algun recurs més, perquè que surt una dona i hagi d'anar a una pensió, ostres, és que és un moment delicat…" (P43)

"Creus que hauria d'haver-hi més serveis, més recursos, més places de la Xarxa?

"Jo personalment i tècnicament considero que sí i només tenim a veure les xifres que hi ha hagut o que surten en els mitjans de comunicació de dones que no han pogut entrar en un servei com el nostre" (P49).

"A nivell de recursos d'urgència, creus que són suficients? Què el mecanisme de tenir un hotel o recursos que no són específics per a violència és l'adequat? Què hauria d'haver-hi més?"

"De vegades han d'estar més dies als recursos d'urgència perquè les cases d'acolliment estan de gom a gom. Per tant, cases d'acolliment sí que crec que l'Estat, perquè això són nivells tal, hauria de posar més cases d'acolliment perquè de vegades tenim problemes amb les places" (P83).

1.3. L'atenció en situacions d'urgència

L'atenció a les víctimes de la violència masclista i, si escau, les seves filles i fills es desenvolupa en dos plànols diferenciats però complementaris. En primer lloc, estaria el plànol de l'atenció quotidiana, rutinària, que té lloc quan les víctimes acudeixen a algun recurs de la Xarxa per comunicar la situació de violència que estan sofrint i aquesta no revesteix la suficient gravetat com perquè sigui necessària l'activació dels protocols d'urgència. També té lloc en l'esdevenir dels processos d'atenció i recuperació de les víctimes que se succeeixen quan aquestes han entrat a formar part de la Xarxa. Un segon

pla estaria contextualitzat pel sofriment de la víctima d'un episodi prou greu com perquè a criteri de les/els professionals, sigui necessària l'activació d'una intervenció d'urgència, en la qual els protocols d'actuació són activats. És en aquest tipus de situacions, en les quals la integritat física de les víctimes pot arribar a córrer perill, quan més es precisa d'una atenció diligent i sensible per part de les/els professionals dels circuits territorials, dels recursos de la Xarxa a nivell particular i de la Xarxa en el seu conjunt per garantir els drets de les víctimes i, si escau, els de les seves filles i fills. És per això que s'ha decidit dedicar una secció específica d'aquest capítol sobre les accions d'atenció i recuperació a la intervenció en situacions d'urgència.

La secció posa el focus en dues qüestions, es creu, rellevants de l'atenció en situacions d'urgència. Una primera, la de les accions d'atenció, contenció i primera recuperació vinculades als serveis d'acolliment d'urgències, peça clau en l'entramat de la intervenció contra la violència masclista per les seves implicacions directes en la protecció de la integritat física, però també psicològica, de les víctimes i, si escau, filles i fills. El segon aspecte, no per això menys significatiu, però d'abast més general, és el funcionament dels circuits d'urgències recolzats en l'existència de protocols específics sobre els quals se sustenti la seva activació i posterior desenvolupament.

1.3.1. Els serveis d'acollida d'urgències

Tal com recull l'article 57 de la Llei 5/2008 de dret de les dones a eradicar la violència masclista, els SAAU són un dels recursos i serveis públics de caràcter gratuït especificats en l'article 54 d'aquesta Llei, que configuren la Xarxa d'Atenció i Recuperació per a les dones que han patit o pateixen violència masclista i que estan destinats a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista en l'àmbit territorial de Catalunya.

Els SAAU són serveis especialitzats els objectius dels quals són:

- Facilitar acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan sotmeses o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si escau, a les seves filles i fills, garantint la seva seguretat personal.
- Facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

Més concretament, els SAAU han de prestar servei les 24 hores tots els dies de l'any i la durada de l'estada no ha de ser superior als quinze dies, temps mínim requerit per a

l'activació de recursos estables de més llarga durada. Aquest recurs està destinat a l'atenció i acolliment d'urgències de totes les dones que han patit o pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de sofrir-la i de matrimoni forçós.

Al territori català hi ha disset recursos d'atenció i acolliment d'urgències gestionats per les entitats municipals i un altre gestionat per la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya.

Fins a aquí el que estableix la Llei 5/2008 sobre aquest recurs de la Xarxa. D'ara endavant, s'analitzarà el funcionament real dels SAAU i el seu ajust a la norma i el Protocol Marc.

1.3.1.1. Tipus de SAAU. Recursos específics i no específics d'urgències

De l'extens treball qualitatiu es desprèn l'existència de diferents SAAU. La principal distinció entre ells recauria en el fet de tractar-se de recursos específics per a l'atenció de la violència masclista i recursos no específics. Per recurs específic s'entén el servei que es presta en un centre especialitzat en l'atenció a les dones víctimes de violència masclista, per a això ha de complir amb l'establert en la Llei 5/2008, és a dir, comptar amb espais destinats a l'atenció i recuperació de les dones víctimes de les violències masclistes i les seves filles i fills, així com disposar de professionals qualificats per dur a terme aquesta atenció i fer-ho durant 24 hores al dia els 365 dia de l'any. Malgrat aquesta definició general dels requisits que han de complir els recursos d'urgència per ser qualificats com a tals, la diversitat de serveis és àmplia, encara que es pot fer una distinció entre aquells que atenen exclusivament a víctimes de violència masclista i les seves filles i fills i uns altres que, àdhuc també tractant-se de serveis d'allotjament d'urgències, no estan especialitzats en la violència masclista, atenent persones i famílies en situació d'urgent necessitat des d'una perspectiva més àmplia i en línia amb l'exclusió social.

D'altra banda, els recursos no específics no complirien amb els requisits mínims exposats línies més amunt, complint només parcialment les funcions d'allotjament d'urgències que els encomana la Llei 5/2008. Entre aquest tipus de recursos s'expliquen els hotels, els hostals, els albergs o les pensions. En ells no existeix una atenció personalitzada de les víctimes i les seves filles i fills ja que no compten amb professionals que puguin realitzar aquesta atenció durant les 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

Les diferències entre tots dos recursos, específics i no específics, tenen repercussions en el tipus d'atenció que es realitza en els uns i els altres estant més propers a l'esperit i objectius de la Llei 5/2008 i del Protocol Marc de l' ICD. L'acompanyament durant les 24 hores del dia és de summa importància i ajuda per a les dones que són allotjades en aquest tipus de recursos. Aquesta atenció permet realitzar una labor de contenció clau perquè les víctimes puguin sentir-se tranquil·les i segures durant les primeres hores transcorregudes després del succés que les ha portat a l'allotjament en aquest recurs, tenint els fonaments per al compliment dels estàndards de qualitat definits en el Protocol Marc per a la millora de l'atenció de les dones víctimes de violència masclista i les seves filles i fills: atenció activa de les víctimes i les seves filles i fills, i informació dels drets i recursos disponibles, així com vies per a la resolució de la situació de violència masclista que viuen. Però també per al treball en la prevenció de la violència masclista sobre aquestes dones mitjançant el seu apoderament. Precisament és aquesta una aportació substancial per part d' alguns/es professionals dels recursos específics, de les quals es mostra a manera d'exemple la següent cita:

> "Per més serveis que intenten també… És que jo valoro molt l'apoderament de la dona, perquè hi ha dones que potser han estat aquí dotze anys i no han sortit gens més que a recollir als fills al col·legi, perquè l'altre ha estat «et vull en cinc minuts aquí», i quan venien les estava vigilant per la finestra. O sigui, necessiten apoderament, necessiten més autonomia, i jo crec que els recursos no contribueixen molt a això" (P50).

Això no ocorre en els recursos no específics, en els quals les víctimes estan soles en una habitació d'un hotel, hostal, pensió o alberg des que arriben i fins que té lloc el primer judici ràpid en el cas que s'hagi tramitat una denúncia. Això les fa afrontar aquest moment amb molta feblesa i incertesa, sense ser conscients de quins són els procediments protocol·laris i quin tipus de mesures se succeeixen després del seu allotjament en aquest recurs. Per tant, les fa encarar aquest moment en inferioritat de condicions a les víctimes que són allotjades en un recurs específic. En aquest cas, les víctimes compten amb una atenció personalitzada per part de professionals que realitzen tasques de contenció i preparació per al primer judici, sempre que hi hagi hagut denúncia. Professionals que, d'altra banda, poden arribar a no estar suficientment preparats per a l'atenció psicològica que requereixen les víctimes en aquest tipus de recursos. És per això que algunes professionals consideren necessària la incorporació de la figura professional de la/el psicòloga o psicòleg com a necessari per millorar la intervenció amb les víctimes en aquests recursos, perfil present en els staff tècnics en explicades ocasions (Barcelona representa un clar exemple en aquest sentit) No obstant això, també existeix la visió

contraposada, contraria a la incorporació d'aquest perfil professional als SAAU sempre que existeixin llits de coordinació amb altres serveis de la Xarxa, específicament els SIE. En relació amb aquest suggeriment, s'ha d'apuntar que la durada de l'estada en el recurs d'urgència no té perquè implicar la necessitat d'una atenció psicològica especialitzada ja que és possible que hi hagi un canvi de domicili de la víctima per ser traslladada a un altre recurs de llarga estada en un altre àmbit territorial, la qual cosa implicaria la ruptura del procés de recuperació iniciat en el recurs de curta estada. Unit a aquest factor, també ens trobem davant els problemes derivats de la victimització com a resultat del contacte amb un altre recurs o del reinicio del procés de revisió de les situacions que van desencadenar la derivació de la víctima al recurs d'atenció i acolliment d'urgències. La següent cita corresponent a una conversa amb una professional d'un SAAU aprofundeix en la qüestió:

> "Si s'allarga l'estada, tenen garantits serveis similars als quals puguin tenir en recursos de llarga durada, de llarga estada? Com, per exemple, atenció psicològica.
>
> No, no, perquè no s'ha allargat tant com para… continuen fent seguiment en el SIE durant tota l'estada a la casa, això sí que ho fan, però no arriben a iniciar cap procés d'atenció psicològica perquè entenem que si marxen a un recurs de llarga estada i han d'explicar una altra vegada doncs això… perquè de fet abans en la primera etapa també venia una psicòloga del SIAD, però tampoc existia el SIE encara. Llavors entenem que si és molt… de vegades també és una mica contraproduent explicar… Perquè nosaltres ja fem una mica de psicòlogues, són moltes hores també amb ella, ens expliquen moltes coses, i ja intentem i ja donem pautes i llavors ja quan arribin a la casa de llarga estada fem un informe molt complet d'observació perquè estem moltes hores allà i veiem coses molt… tant d'elles com estan, del procés que han fet, que a la casa ja han vingut d'una manera i ja marxen d'una altra, hem fet una mica de recuperació, també de la dinàmica que tenen amb els fills, també atenem moltes coses amb les nenes que s'han de treballar i això hi ha serveis de la casa de llarga estada com de base per començar" (P32).

Mereix ser apuntant, no obstant això, que, malgrat la falta de formació acadèmica específica per exercir les funcions pròpies d'un/a psicòloga o psicòleg, algunes professionals valoren molt positivament la seva labor de contenció psicològica.

> *"A nivell d'integritat física i emocional, com treballeu això? Com protegiu la integritat física i emocional de la dona? Ve una psicòloga o ho treballeu vosaltres?*

No, no, nosaltres. Ja et dic que la psicòloga abans venia, però ara no, i ho fem nosaltres com…

I creus que ho aconseguiu?

Sí, sí. En alguns casos no, però en alguns casos ho hem parlat molt, gairebé en tots els casos veiem una millora en la dona de com arriben, i el treball que hem fet de contenció i també d'identificació de la violència i d'entendre la situació personal i familiar… En gairebé tots els casos veiem una millora, o que la dona els dies que han anat transcorrent a la casa no ha estat pitjor sinó millor i moltes vegades també el judici se li ha preparat bé i li surt bé, doncs això també apodera per continuar endavant i tal" (P32).

No obstant això, la presència de professionals en els recursos específics garanteix una atenció que les víctimes dels no específics manquen. Sens dubte estem davant una problemàtica diferencial que té el seu reflex en els resultats de les tasques d'atenció, contenció i recuperació sobre les víctimes de la violència masclista.

Aquesta qüestió és transcendental tenint en compte el perfil de dona víctima de violència masclista que acaba sent derivada a un SAAU. Es tracta de dones amb un nivell elevat de vulnerabilitat social, sense xarxa familiar ni social que la pot acollir en aquest tipus de circumstàncies crítiques, sense recursos econòmics que afavoreixin la seva sortida del domicili compartit amb el seu agressor (majoritàriament es tracta de violència en l'àmbit de la parella) accedint a un altre habitatge, amb nivells educatius i qualificacions professionals prou baixos com perquè la seva inserció al mercat laboral sigui altament complicada. A això s'uneix el més que probable estat de deterioració psicològica personal que ha ocasionat la violència masclista en les dones víctimes d'aquesta xacra. Tots aquests factors configuren una vulnerabilitat exacerbada que a l'hora de la derivació a un recurs d'urgència ha de tenir-se en compte. Algunes professionals de SAAU de diferents territoris parlen del tipus de perfils que atenen en els seus recursos:

"Bé… arriben casos molt socials, que evidentment hi ha violència, però casos que la problemàtica no és només la violència. Si que hi ha un tema, bé, molta manca educativa, també molts casos de manques d'habilitats socials parentals, situacions econòmiques molt extremes… Clar, són, jo entenc que la violència ens toca a totes per igual, però les que acaben venint a la casa d'acolliment i més en situació d'urgència, són dones, són famílies que no tenen xarxa o que… Llavors moltes vegades no hem de treballar la violència o la violència només un àmbit del que s'ha de treballar amb aquella família." (P32)

"I a nivell de perfil de les dones, diries que tenen un perfil socioeconòmic baix, que són de nacionalitat…?

Baix, sota totes. Tenen un perfil econòmic baix, perquè arriben al pis sense un euro. Totes.

I a nivell de formació?

A veure, tenen una formació. Bé, nosaltres hem tingut una mica de tot, però normalment és una formació mitjana, vénen amb l'ESO o algunes vénen sense gens, sobretot les estrangeres vénen amb poca formació" (P50).

Però també a l'hora de configurar l'entramat territorial d'aquest tipus de recursos, on els de tipus específic han de guanyar presència en tot el territori català. Es podria parlar així de l'existència d'espais de violència en els quals les víctimes són més vulnerables a causa de les manques del circuit al que pertanyen. Així, els recursos no específics són una mostra d'aquesta feblesa i contribueixen a l'existència d'una atenció diferencial de les víctimes, sent les que no accedeixen a recursos específics les més vulnerables a la recaiguda en les dinàmiques de la violència masclista. Hi ha territoris que no compten amb recursos específics, sent aquest un factor de discriminació negativa per a les víctimes residents en ells.

1.3.1.1.1. La diversitat dels recursos específics d'urgències

Com s'ha explicat en la primera part d'aquesta secció, els recursos d'urgències específics presenten certa heterogeneïtat que cal ser abordada amb deteniment per les repercussions que té per a l'atenció de les dones víctimes de violència masclista i les seves filles i fills.

Una de les qüestions apuntades és que es pot tractar de recursos que no estan dedicats en exclusiva a l'atenció de les víctimes de violència masclista, sinó que donen cabuda a l'atenció d'altres dones o col·lectius que afronten una situació d'urgent necessitat. En aquests recursos, que podrien definir-se com a específics no especialitzats, poden conviure dones que pateixen un altre tipus de problemàtiques vinculades amb la vulnerabilitat econòmica o les drogodependències, entre unes altres, amb dones víctimes de violència masclista. Aquesta visió més àmplia pot traslladar-se a l'atenció de les víctimes i tenir repercussions sobre la mateixa, produint-se una falta d'exclusivitat de la violència masclista, aspecte aquest de summa importància i que les/els professionals

tendeixen a considerar clau per a les bones tasques de contenció, atenció i primera recuperació de les víctimes. Es recull seguidament un testimoni d'un dels grups de discussió realitzats que apuntava l'atenció especialitzada com un problema:

> "Jo penso que fan una tasca estupenda, eh! No és per criticar el servei, les dones que hi ha dins, doncs són les que hi ha; hi ha de violència de gènere, hi ha les sense sostre, i la que té problemes de toxicomanies. I abordar això des d'un equip com nomeni entitat gestora, doncs penso que és molt complex, per això sí que es necessita aquesta especialització d'un servei" (P59).
>
> "*Perquè clar, el fet que ha una dona amb una patologia mental, pot interferir en la convivència de la casa diàries?*
>
> És que és molt perillós. És una cosa… molt perillós per a ella, la criatura, les altres dones, nosaltres…" (P33).

Es necessari aquí, no obstant això, fer un incís assenyalant que la convivència amb altres perfils que no són el resultat de la violència masclista pot ocórrer també en recursos específics especialitzats. Aquesta circumstància, no desitjada pels professionals que en ells treballen, pot ser el resultat d'una deficient derivació que, davant la falta de sensibilitat de les/els professionals dels recursos que deriven, els serveis socials municipals, o la falta de places en recursos específics, puguin arribar a derivar dones que pateixen determinades circumstàncies agreujants de la seva situació de violència masclista, com a malalties mentals o drogodependències a recursos d'urgències.

> *"Hi havia algunes companyes teves d'altres serveis que em parlaven que últimament hi havia bastants casos de malalties mentals i de toxicomanies o drogodependències. Això com ho feu, si teniu casos d'aquests".*
>
> "Sí. Ens ha passat. Serveis socials ens ha derivat de vegades dones amb aquest tipus de problemes i no són, en veritat, no haurien d'estar en aquest tipus de recursos".
>
> *"Per què?"*
>
> "Perquè tenen el problema de la violència de gènere associat també més al problema d'una toxicomania. Llavors no es poden treballar ambdues coses (…) A part de que estarà vivint amb nens, amb dones, llavors…" (P50).

Una de les conseqüències d'una intervenció no especialitzada pot ser el treballar sota una perspectiva que no inclogui el gènere com a aspecte prioritari en l'atenció, deixant espai a

un altre tipus de perspectives com pugui ser la de l'exclusió social, entre unes altres. A continuació, es presenta el testimoni ofert per dos professionals dels territoris de Lleida i Girona (per ordre d'aparició) que parlen de sengles recursos específics no especialitzats:

> "(…) Llavors sí que ara, a partir d'un cert temps fins ara, estem comentant que som un recurs que atén a dones en exclusió social i altres tipus de… bo… d'exclusió social en general. Salut mental, drogodependències, altres tipus d'addiccions… I dones que estan al carrer. I estem treballant per separar aquest sector de dones afectades del sector d'atenció a la violència d'urgència.
>
> (…) Nosaltres som conscients que no complim amb totes les polítiques de gènere. Però si que tenim un equip que dóna atenció integral les 24 hores. I, bé, estan cobertes totes les necessitats" (P59).
>
> "Jo vull afegir una cosa. Nosaltres, quan truca una senyora, sempre quan és de fora de Salt o és de Girona, informem: «Tens al teu servei, el SIAD et queda més proper a Figueres, et queda més a prop tal SIAD», si per proximitat li va millor aquest servei, nosaltres per protocol també ho tenim establert que informem del servei que li queda més a prop a la senyora, perquè de vegades per problemes econòmics no es pot desplaçar per horaris, perquè si et diu: «Ah, molt bé». El que et sol preguntar és què diferència hi ha entre el SIAD i el SIE, i l'hi expliquem, un és de l'ajuntament i el SIE de la Generalitat. Bé, li intentes explicar una mica, però nosaltres, quan rebem la trucada sempre informem d'això, vull dir, que jo penso que el fet de fer-ho és que ja tens una bona relació amb l'altre servei, vull dir, que tenim clar" (P90).

A la convivència de les víctimes amb usuàries/s de diversos perfils i la falta d'una atenció especialitzada des de l'enfocament de gènere, s'uneixen també la falta de professionals especialitzats/es en l'atenció a dones víctimes de violència masclista, la inexistència de protocols específics i la no habilitació dels espais del recurs a una atenció d'aquestes característiques. En aquest sentit, alguns recursos específics d'urgències (a més dels no específics) també tindrien problemes per complir amb els estàndards de qualitat establerts pel Protocol Marc, que advoca per l'existència d'entorns i espais d'intervenció que: facilitin l'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de les víctimes i les seves filles i fills i garanteixin l'adequació dels espais al tipus d'atenció que es realitza.

Una altra qüestió que introdueix matisos en el funcionament dels recursos específics d'urgències és el tipus d'atenció 24 hores que proporciona. Pot donar-se el cas que àdhuc tractant-se d'un recurs d'aquest tipus no es cobreixin exhaustivament les 24 hores

d'atenció estipulades. Es presenten dos casos exposats per professionals de dos SAAU de diferents circuits territorials:

> *"A quina hora us aneu a casa?*
>
> Depèn, està més o menys gairebé tot el dia cobert. Des del matí fins a la tarda, la qual cosa passa és que en urgències arriba una hora en què tu quina més feixos amb la dona, arriben les sis o les set de la tarda i dius «què faig jo aquí». Com no tinguis coses que fer a dalt en el despatx" (P50).
>
> *"Perquè clar, les persones que estan allí treballant a la casa, en el SAAU, són monitores, ens deia la professional de serveis socials, i en alguns casos no hi hauria un acompanyament 24 hores al dia, per tant…"*
>
> "No sempre tenen un acompanyament 24 hores" (P70).

Per tant, es pot concloure que fins i tot alguns recursos específics d'urgències no s'ajusten a la norma, repercutint aquest fet sobre l'atenció que reben les dones víctimes de violència masclista i les seves filles i fills, allunyant-se de l'establert per la Llei/2008 i el Protocol Marc.

Finalment, per incidir encara més, si cap, en l'heterogeneïtat dels recursos específics, convindria no passar per alt la diversitat en la gestió dels recursos d'urgències. Per norma general solen ser recursos públics gestionats per entitats privades del tercer sector que depenen del finançament públic via subvencionis per poder desenvolupar les tasques pròpies del servei. Per a alguns/es professionals això suposa un problema de primer grau que pot afectar a la intervenció amb les víctimes de violència masclista. La situació de crisi econòmica ha fet empitjorar el finançament d'aquest tipus de recursos, la qual cosa ha tingut implicacions directes perjudicials per al manteniment de les instal·lacions i el pagament de les/els professionals.

> "(…) Una cosa també, també és el tema dels recursos. Que és el nostre punt feble, però des del primer dia. Cada vegada més ens estem recuperant més, però recursos sobretot depenem de subvencions, no? I són poques i malament pagades, i pagades tarda. I el contracte que tenim, doncs amb administració pública pansa una mica el mateix, que fem una facturació, però aquesta facturació és poca, malament pagada i tarda. Llavors, una mica, clar, nosaltres hem d'anar anticipant uns diners dels quals no disposem per pagar professionals, per pagar instal·lacions, no? I és com una mica l'Administració es desentén. I est és el nostre principal punt que ens fa anar malament, però bé, sort que els professionals que treballem aquí,

treballem perquè ens apassiona el nostre treball, i ho fem per les dones que tenim aquí, que són…Ens desvivim per poder ajudar-les, i bé, no és els diners el més important… Almenys per a nosaltres" (P41).

No obstant això, també hi ha altres vies de gestió dels recursos, com la del circuit de Catalunya Central, a Igualada, de propietat i gestió d'una entitat privada, en aquest cas Càritas, que signa un conveni amb el Consell Comarcal de l'Anoia mitjançant el qual aquesta entitat local supramunicipal posa a la disposició de l'ONG dos professionals per a l'atenció de les víctimes.

"I quin és la relació contractual d'aquest recurs amb l'Administració?, Perquè és de Càritas, no? El recurs?

Perquè la casa és propietat de Càritas, sí. Llavors la gestió i tot el que és la gestió administrativa i l'adreça de Càritas. Però llavors tenim un conveni amb el Consell Comarcal de l'Anoia on el Consell Comarcal de l'Anoia posa la resta de personal, que en aquest cas són dues educadores" (P32).

1.3.1.2. Els problemes de seguretat de les víctimes i les seves filles i fills en els SAAU

Un aspecte prioritari en l'atenció en els recursos d'urgència que a més queda establert de manera genèrica per a tots els recursos de la Xarxa en el Protocol Marc, i de manera específica, com s'ha vist al començament de la secció, en la Llei 5/2008, és garantir la seguretat de les víctimes i, si escau, la de les seves filles i fills. La seguretat de les víctimes que resideixen temporalment en aquests recursos depèn de diversos factors:

- El tipus de recurs, diferenciant entre específic, específic no especialitzat i no específic. Segons les/els professionals de la Xarxa, els recursos d'urgència no específics solen implicar un major grau d'inseguretat per a les víctimes a causa que la població en general sol tenir coneixement de la seva localització. En el cas dels recursos específics això no sol succeir ja que el nivell de privadesa pel que fa a la seva localització sol ser més estricta. Aquí, la vigilància policial acostuma a ser més intensiva i es pot arribar a perllongar les 24 hores del dia. També hi ha recursos específics no especialitzats que han tingut problemes per garantir la privadesa del recurs ja que les entitats gestores ofereixen serveis a altres col·lectius que no precisen de la seguretat de les víctimes de violència masclista. Est és el cas d'un SAAU concret. El cas es va exposar en un grup de discussió del com s'ofereix seguidament un extracte en el qual s'explicava aquesta falla:

> “Jo volia fer una petita anotació en el tema de l'entitat gestora del recurs d'urgència… Que em sembla que hauria d'haver-hi una mica més d'anonimat. A veure, em vull explicar bé, eh! A veure, és una entitat, privada, que evidentment necessita fons, i segurament el que reben de les administracions públiques no és suficient. I busquen, i pensen, i fan estratègies per recollir fons. I de vegades aquestes estratègies porten a certes pràctiques d'anunciar per tots els llocs que són un servei d'acolliment per a dones maltractades, i això s'hauria de preservar. Precisament el que té un servei d'acolliment és que ha de ser anònim, cap ha de poder identificar-ho fàcilment (…)” (P59).

- El nivell de privadesa de les dades de les víctimes que es troben registrats en altres serveis públics, com poden ser els serveis sanitaris, socials o educatius en els casos en els quals hi ha filles i/o fills en comú entre la víctima i el seu agressor. En aquest cas, encara hi ha molt camí que recórrer per millorar pel que fa a la privadesa de les dades, tant des del punt de vista de la coordinació entre serveis com de la formació de les/els professionals que treballen en ells. Es reprodueix a continuació l'extracte d'una entrevista amb una professional d'un SAAU on s'exposa aquesta problemàtica:

  > *“I creus que es protegeix suficientment la seguretat de la víctima? Perquè si les dades, per exemple, els té la Seguretat Social d'un altre municipi, l'agressor pot anar allí a preguntar… O creus que això…?*
  >
  > Els agressors van moltes vegades a serveis socials a preguntar. Els serveis socials del seu poble.
  >
  > *I se li faciliten les dades? O creus que es protegeix bastant ben això?*
  >
  > Sí, sí… Ara… hem tingut algun problema de protecció de dades en el sistema sanitari. De dones que han fet una consulta mèdica al nostre territori i la seva família les ha localitzat així. En els ambulatoris del seu poble els han dit «doncs ha visitat tal lloc».” (P33).

- El contacte de la víctima amb familiars o el propi agressor facilitat per la disponibilitat de telèfons mòbils. Sens dubte, aquest constitueix un dels principals reptes per garantir la seguretat de les víctimes en la mesura en la qual no depèn exclusivament de les/els professionals dels recursos de la Xarxa ni dels externs. A les dones que són allotjades en aquests recursos temporals les hi permet l'accés al recurs amb els seus telèfons mòbils, mesura que té associats dos problemes. En

primer lloc, la possibilitat per a l'agressor de poder localitzar el recurs a través del GPS del dispositiu mòbil. Ho explica una professional d'un SAAU en la següent cita:

> "(…) i un altre problema ara són els mòbils. El tema de les xarxes wifi i la localització dels mòbils per GPS. Això és un problema…
>
> *I vosaltres les deixeu estar amb el seu mòbil…?*
>
> Sí, però ens estem plantejant si això ha de canviar (…) Moltes dones canvien la targeta, ja vénen amb aquesta instrucció de serveis socials.
>
> *Clar, perquè poden localitzar la IP de la zona on es diu i tal…*
>
> Si tu perds el mòbil pots localitzar el teu mòbil si està…" (P33).

Però també la vulnerabilitat en el sistema de seguretat es deriva de les pròpies víctimes i del seu contacte amb familiars i, fins i tot, amb el propi agressor. Davant una situació de reclusió, encara més greu en els recursos no específics ja que no compta amb el suport de professionals, la víctima pot revelar la ubicació del recurs. En relació al contacte amb els familiars, no existeix unanimitat en els recursos sobre com ha de valorar-se aquesta qüestió. Des d'alguns SAAU s'entén que constitueix un element de distorsió i convé ser evitat, però en la realitat aquest contacte no pot ser prohibit ja que poden contactar a través del telèfon mòbil (del que no es prohibeix el seu ús) o del telèfon fix que es posa a la disposició de les víctimes des del servei. Per contra, des d'altres recursos específics s'observa com un element positiu de suport a la víctima en la situació complicada per la qual travessa en estar allotjada en un SAAU. S'exposen, a continuació, dos exemples d'aquestes visions contradictòries:

> "*Mentre estan en el vostre recurs les dones poden tenir contacte amb els seus familiars, coneguts?*
>
> I tant! Sí.
>
> *Sí? Per temes de seguretat no hi hauria problemes amb això?*
>
> Mentre no els diguin on estan, que hi ha moltes que ho diuen, però bé, les famílies també les recolzen molt i tot. El problema és quan la teva família no et recolza i tu li dius on estàs, aquest és el problema" (P50).
>
> *Poden tenir contacte amb familiars, amics… mentre estan aquí?*

> Est és un problema. D'entrada no. Però ho tenen, perquè els mòbils fan molt malament en tot cas. I és un tema que ho hem d'anar polint, perquè si li lleves el mòbil se sent castigada; clar, perquè a tu no et coneix, a la monitora no la coneix i a més la poses en un lloc… Però clar, en el nostre treball penso que el treball de la monitora és fer-li entendre que està en un espai protegit i que la nostra missió és protegir-la (…) Però no sempre es retira de forma dràstica el mòbil, hi ha molta permissibilitat aquí, i aquest tema està fent mal, perquè la senyora no desconnecta, està constantment trucant, la família truca molt (…) Si li hem de donar un espai de tranquil·litat, aquest tema ho hem de treballar" (P84).

Aquests límits de la seguretat definits per la pròpia víctima també tenen el seu reflex en com entenen les dones el recurs. Algunes d'elles opten per sortir del mateix, fins i tot davant la prohibició explícita per part de les professionals. Aquestes es mostren impotents davant els problemes que pugui ocasionar aquest tipus d'actuacions. No obstant això, cal dir, altres recursos són partidaris de les sortides controlades.

La conclusió que pot ser extreta de les problemàtiques derivades de les sortides dels recursos d'urgències i del control dels telèfons mòbils i els contactes amb familiars és la inexistència d'un protocol únic que defineixi com s'ha d'actuar davant aquestes circumstàncies, havent-hi diversitat d'opinions i intervencions sobre aquest tema.

- La inexistència de mesures de seguretat que permetin protegir a les víctimes i les/els professionals dels agressors. De les entrevistes i grups de discussió amb les/els professionals de SAAU es desprèn la inexistència de mesures de seguretat en el propi entorn i espai que fa les funcions de recurs d'urgència. Els recursos específics, que en teoria compten amb major nivell de confidencialitat en el que a la seva localització es refereix, semblen confiar pràcticament tota la garantia de la seguretat a aquesta confidencialitat. Les mesures de seguretat es limiten a realitzar trucades d'urgències als Mossos. No es compta amb un altre tipus de dispositius, com un botó d'alarma (anomenat també "botó del pànic") que permeti activar una situació d'urgència davant una localització per part d'un agressor, o portes blindades o la presència constant d'algun agent de seguretat. Per tant, una vegada s'ha trencat el circuit de confidencialitat, les víctimes i les/els professionals podrien quedar exposades a una situació de risc davant l'aproximació d'un

agressor. El següent extracte d'una entrevista a una professional d'un SAAU resumeix la situació:

> *"I teniu mesures de seguretat com a personal de seguretat, portes blindades?"*
>
> "Mossos, truquem a Mossos".
>
> *"Però teniu a algú físicament aquí sempre?"*
>
> "No.
>
> *"I ni un botó d'alarma? O no sé com anomenar-lo".*
>
> "Tenim un telèfon perquè ens truquin a nosaltres…" (P50).

- La localització dels SAAU al territori. Representa aquesta una qüestió clau per avaluar la seguretat que ofereixen els SAAU. Al llarg del treball qualitatiu, però sense tenir una presència rellevant en les converses amb les professionals de la Xarxa, s'ha parlat sobre la importància de la localització dels recursos d'urgències. En relació a la localització sorgeix el dubte sobre la conveniència de mantenir la seva localització actual, que sol ser el municipi de residència de la víctima, o canviar de municipi en llaures a la consecució d'una major seguretat per a les víctimes. El canvi de domicili implicaria una modificació també en la gestió d'aquest tipus de recursos que en l'actualitat són municipals (majoritàriament) i comarcals. En qualsevol cas, es tracta d'una qüestió rellevant que manca en l'actualitat d'una reflexió sobre aquest tema per part de les/els professionals dels SAAU i de la Xarxa en el seu conjunt.

1.3.1.3. La duració de l'estància als recursos d'urgències. Un problema derivat de la saturació d'altres serveis de la Xarxa

Per complir amb les funcions que la Llei 5/2008 els atribueix, l'estada en els SAAU no hauria de ser superior als quinze dies. Les entrevistes a les professionals d'aquests recursos han permès saber de l'allunyament de la norma, pràcticament generalitzat al territori. L'estada pot superar aquest límit fins a aconseguir les tres o quatre setmanes, fins i tot arribar al mes per la falta de places en recursos d'acolliment de més llarga durada (SAR o SAS) i fins i tot altres recursos habitacionals (habitatges pròpiament aquests). A

continuació, es presenta una cita a manera de mostra en la qual es presenta la problemàtica breument:

> *"I quant temps passen les dones en el pis d'urgència?*
>
> En principi no haurien de passar més de dues setmanes, però les cases d'acolliment estan col·lapsades i hem tingut algunes (dones) tres mesos" (P75).

S'ha d'assenyalar, no obstant això, que també hi ha casos excepcionals en els quals circumstàncies particulars de les víctimes obliguen a considerar estades superiors als quinze dies prescrits per la normativa. Ho explicava una professional d'un SAAU:

> "I tenim un petit programa de llarga estada, perquè sempre hi ha alguna dona que es queda. Es queda perquè…
>
> No té recursos.
>
> Bé, per exemple, vam tenir una dona… Ara mateix hi ha dues dones de llarga estada (…)" (P33).

En qualsevol cas, una estada perllongada en aquest tipus de recursos té repercussions negatives en les víctimes de violència masclista, tant des del punt de vista psicològic, com de la seva seguretat. L'espai que realitzava una funció favorable en les primeres fases de reparació i recuperació de la dona víctima de violència masclista es converteix en un espai inadequat que agreuja la seva situació. Es recull seguidament un testimoni d'una professional d'un SAAU:

> "Punt feble i molt feble és el dia després, clar, sí que aquest cas pot tornar al domicili perquè ja hi ha unes condicions de seguretat adequades, doncs val, molt bé, però si aquesta persona no pot tornar al domicili, el punt feble és que els recursos estan plens i de vegades l'estada amb un SAAU que hauria de ser de dos dies com a molt òptimament per atendre a nivell psicològic i normal la persona es podrien allargar un mes i una estada d'un mes amb un recurs com el qual és, no és adequat, no és gens adequat ni per seguretat, ni per estabilitat emocional, psicològica, etc., etc" (P70).

Derivada d'aquesta qüestió és la possibilitat que els SAAU no comptin amb suficients places per atendre un cas d'urgència. Generalment, això sol succeir en determinats territoris, els més poblats, i en determinades èpoques de l'any, com es va poder veure en la secció destinada a l'anàlisi de l'accessibilitat des de la perspectiva de les places disponibles en els serveis de la Xarxa.

Davant aquesta situació, els municipis han recorregut a diferents solucions. Una d'elles és optar circumstancialment per un recurs no específic, com pugui ser l'habitació en un hotel, hostal, pensió o alberg. En altres ocasions, els municipis o consells comarcals s'han posat en contacte amb l' ICD per sol·licitar una plaça en algun dels recursos gestionats per la institució. Es presenten més a baix testimonis que informin d'aquestes vies de solució:

> *"Abans parlaves del temps d'estada mitjana, saps si hi ha llista d'espera, si teniu llista d'espera vosaltres?*
>
> Si…
>
> *I què es fa amb les dones que no poden entrar en el recurs?*
>
> Doncs els serveis socials s'han d'espavilar… Ficar-les en un hotel, o tenir-les en un alberg…" (P33).
>
> *"Quan no hi ha places disponibles al centre?*
>
> Demanarem als serveis privats que tenen recursos" (P89).

I sobre la gestió coordinada amb l' ICD:

> "Bé, això ja és d'entrada perquè hem de buscar una solució. De vegades, ens han donat un pis d'emergència, algun recurs d'emergència. Depèn del perfil de la persona. Igual la pots posar en una pensió o en una espera de… Sempre s'ha solucionat, encara que sigui amb tiretes. Són coses que no són adequades per a la situació, però el que no podem fer és deixar-les al carrer" (P84).

Des de la Xarxa es planteja el dubte sobre la possibilitat d'ampliar el nombre de recursos específics d'urgència en aquells territoris que manquin d'ells. En alguns territoris aquesta pot ser la solució més apropiada ja que la demanda és elevada, especialment en algunes èpoques de l'any. Però no sempre pot ser la solució ja que es tracta d'un recurs que implica un elevat cost per als consistoris municipals i en municipis petits aquest tipus de serveis no compten amb una demanda suficient i sostinguda durant tot l'any de tal manera que la inversió econòmica compensi el servei que ser proporciona. Pot ser que, en el cas de municipis petits, solucions mancomunades o comarcals (a través dels consells) siguin les opcions més adequades per cobrir una demanda que des del punt de vista dels municipis aïllats és escassa.

1.3.1.5. Recomanacions per millorar l'atenció en els SAAU

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida totes aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per a la millora de la intervenció amb dones i, si escau, filles i fills en els SAAU.

- L'apoderament de la dona en els SAAU es considera una qüestió prioritària, i no exclusiva d'aquest recurs. En línia amb els plantejaments del Protocol Marc, el treball en l'autonomia i independència de les víctimes s'entén bàsic per a la superació de la violència masclista. Algunes professionals detecten algunes febleses en aquest sentit, en la mesura que l'enfocament d'intervenció pugui arribar a ser a l'excés paternalista.

  "(…) És que jo valoro molt l'apoderament de la dona, perquè hi ha dones que potser han estat aquí dotze anys i no han sortit gens més que a recollir als fills al col·legi, perquè l'altre ha estat «et vull en cinc minuts aquí», i quan venien les estava vigilant per la finestra. O sigui, necessiten apoderament, necessiten més autonomia, i jo crec que els recursos no contribueixen molt a això".

  "Per què?"

  "Perquè tenen una labor com molt, com si anessin els seus pares, no sé, crec que haurien d'afavorir més l'apoderament i l'autonomia de la dona".

  "I com podrien afavorir l'autonomia i l'apoderament?"

  "Doncs no estant, per exemple, 24 hores en un servei (…)" (P50).

- Una qüestió que semblaria bàsica seria l'ampliació del nombre de recursos específics d'urgències ja que aquests s'ajusten més a l'atenció necessària per a les víctimes. No obstant això, el plantejament no és unànime a la Xarxa ja que no sempre poden ser la solució adequada per a l'allotjament d'urgències en funció de la demanda i les dimensions demogràfiques municipals.

- Existeix la consideració majoritària entre les professionals dels SAAU que els recursos específics d'urgències haurien de ser de propietat i gestió pública, plantejament sustentat en la idea que recursos íntegrament públics garanteixen l'accés de totes les víctimes en les millors condicions i a un cost raonable per a l'administració pública.

"I creus que tots els recursos de la Xarxa haurien de ser públics? Inclòs el vostre?

Estaria bé... estaria molt bé. Ser públic vol dir pagat amb diners públics, no? Doncs seria perfecte, no estaríem a mig gas, tindríem personal..." (P33).

I creus que aquests recursos, els que ja existeixen i els que haurien d'existir, ja està bé que siguin de gestió externalitzada o privada, o semipública o creus que haurien de ser públics, o creus que aquest model, per exemple, que sigui de Càritas, ja està bé?

Bé, jo penso que el nostre model està bé, la qual cosa passa és que penso que tots aquests recursos sí que haurien de ser públics o almenys amb un finançament bastant públic, si hi ha recursos que ja estan funcionant... El que passa és que si que hi ha una manera que hi ha ara, que hi ha una... com una forma de gestió d'externalitzar-ho, ja sigui a Càritas, ja sigui a entitats socials, gairebé tots els recursos de violència, les cases d'acolliment de llarga estada també estan externalitzades però amb recursos públics. Bé, sí que haurien de ser... Bé, com jo crec que en el sector públic penso que hauria de ser tot públic, però bé, evidentment no treball en el sector públic i també defenso... L'ideal seria que tot fos públic perquè això garantiria una igualtat d'oportunitats a tothom, encara que bé, els recursos que estan sent gestionats per altres entitats és també sota uns criteris d'igualtat d'oportunitats per tots i d'accés, però bo..." (P32).

- La presència de la figura professional de la/del psicòloga o psicòleg en els recursos específics d'urgències és necessària, segons alguns/es professionals dels centres, per millorar la intervenció amb les dones víctimes de violència masclista i, si escau, les seves filles i fills.

"I creus que són suficients els recursos que oferiu a les dones o que podeu oferir a les dones?

Respecte a això, home, a nosaltres ens agradaria poder tenir un servei psicològic sempre. Ens agradaria, això és un tema que no podem. Ens agradaria…" (P33).

- Per a les professionals dels recursos específics d'urgències, el control de la privadesa de les dades de les víctimes de violència masclista precisa d'una major exhaustivitat. Per a això s'ha de millorar en la coordinació amb els serveis externs a

la Xarxa, però també a través d'una millora de la formació de les/els professionals d'aquests serveis per incrementar la seva sensibilitat pel que fa a aquesta problemàtica.

- La inclusió dels SAAU en els circuits territorials és una reclamació que és recolzada per un nombre important dels seus professionals, però no és unànime. Moltes/s professionals solen clamar contra aquesta exclusió, sol·licitant la seva presència en els circuits territorials per millorar la seva intervenció mitjançant l'intercanvi fluït d'informació amb la resta de professionals de la Xarxa. Unes altres/s professionals, en canvi, no consideren prioritària la seva presència en els circuits territorials ja que el seu coneixement dels casos concrets via altres comissions territorials, per exemple, de serveis socials, satisfà les seves expectatives de coordinació.

  > "Penso que és important que tots els serveis estiguem a la mateixa altura i que puguem treballar. Moltes vegades les coordinacions també són difícils, pel sentiment que tenim nosaltres de «no som ningú, som només un recurs d'allotjament, i ja està. I no fem gens més. Els altres són els que treballen i els que tenen més pes dins del protocol»" (P41).
  >
  > *"Penses que estaria bé que vosaltres també forméssiu part d'aquestes reunions (de la comissió tècnica de seguiment i les comissions comarcals del territori en qüestió)?*
  >
  > "Home, jo penso que està bé que estigui la dona, suposat. Si això arriba a l'equip comarcal a través que participi el SIE o qui participi de l'equip, el referent de l'equip, si és serveis socials, doncs ja està bé, no fa falta una persona més. Si faltés aquest coneixement, doncs estaria bé. Però d'alguna manera està garantit a través de les altres persones que formen part de l'atenció de la dona, per tant…" (P38).

- Per evitar l'allargament de l'estada de les dones víctimes de la violència masclista producte de les llistes d'espera en els recursos d'acolliment de llarga estada o la falta de recursos residencials (habitatges), es proposa des dels SAAU ampliar aquest tipus de recursos per tot el territori català, així com els habitatges disponibles per a aquests perfils per afavorir la sortida a temps de les residents dels SAAU evitant d'aquesta manera la prolongació de les estades en els recursos d'urgència, fet que no té conseqüències positives per a la recuperació de les víctimes, més aviat sent molt negatives per a la seva situació psicològica i arribant a ser contraproduent per a la seva seguretat.

"A nivell de recursos d'urgència, creus que són suficients, que el mecanisme de tenir un hotel o recursos que no són específics per a violència és l'adequat, que hauria d'haver-hi més?

De vegades han d'estar més dies en els recursos d'urgència perquè les cases d'acolliment estan de gom a gom. Per tant, cases d'acolliment sí que crec que l'Estat (…) hauria de posar més cases d'acolliment perquè de vegades tenim problemes amb les places" (P83).

1.3.2. Els protocols d'urgències

L'atenció de les víctimes de violència masclista adquireix una especial rellevància en situacions d'urgència. Davant un escenari en el qual la víctima ha patit una agressió o s'ha vist obligada a abandonar el domicili conjugal en el cas de tractar-se d'una violència en l'àmbit de la parella, es precisa de l'existència de protocols d'intervenció que defineixin de manera clara els llits d'actuació. A l'hora d'elaborar un protocol per a la intervenció en un circuit de violència masclista, el protocol del circuit d'urgències és el més rellevant i és el que hauria de ser prioritari. Els protocols han de contemplar els actors implicats en la intervenció, quins d'ells són prioritaris, la seva coordinació, com s'ha de procedir en determinats moments de vulnerabilitat del circuit, quan la falta de recursos es fa patent, vegeu quan acaba l'horari d'atenció al públic en dies laborables i, sobretot, durant caps de setmana. Una de les professionals entrevistades explica el procediment formal que se segueix per a la definició dels protocols d'urgència:

"(…) Quan es fa el circuit de violència, el primer treball que fan, a part de la formació… el circuit d'urgències, el primer que hem de fer. És a dir, quan hi ha una urgència, qui actua. I això, llavors, això es fa en tots els llocs. En tots els llocs, és a dir, la policia… Perquè una urgència un dilluns al matí és molt fàcil, perquè està tothom. Una urgència complicada comença els divendres a la tarda. Quan tothom ha desaparegut, on la policia fa una actuació i es troba l'episodi de «ara què faig amb aquesta dona?» El metge diu «i jo què faig aquí?» (…) Doncs el que s'articula és un circuit, la policia ja sap què ha de fer amb aquella dona. Ja sap que aquella dona, on l'ha de portar, a un centre que ja té concertat l'ajuntament, o l'han de portar a l'hotel, que ho saben, la rebran, han de visitar a tal treballador social que saben, perquè l'endemà vagi, és a dir, hi ha tot un protocol d'actuació per a les urgències" (P4).

No obstant això, del treball qualitatiu dut a terme es dedueixen diverses conclusions contràries al discurs oficial. En primer lloc, els protocols d'urgències dels circuits solen estar integrats en els protocols generals d'intervenció contra la violència masclista, ja siguin municipals o comarcals, i no constitueixen un corpus separat dels mateixos. En segon lloc, dins d'aquesta homogeneïtat, els circuits tendeixen a definir-los de manera independent atenent als recursos disponibles al territori. Fins i tot pot haver-hi circuits que manquin de protocol d'urgència o que els tinguin escassament desenvolupats. Aquesta manca o feblesa s'empara en la idiosincràsia dels propis circuits, que basen el seu funcionament en una bona coordinació dels recursos existents i en la implicació personal dels seus professionals. D'altra banda, aquest tipus de circuits solen donar-se en àmbits territorials de reduïda dimensió demogràfica, on també la falta de recursos permet aquest tipus de dispositius. A manera d'exemple es presenta el testimoni d'una professional que va oferir la seva visió a una pregunta sobre la necessitat de l'existència d'un servei que atengui a la víctima i, si escau, filles i fills, en una situació d'urgència en el grup de discussió del Alt Pirineu:

> "Clar, en un lloc amb un volum com el nostre… Potser el tema que ens coneguem i que ens puguem trucar ens és molt resolutiu. En un lloc molt més gran potser sí que és necessari un recurs de guàrdia perquè tu no pots trucar. A qui truques si hi ha quinze professionals de referència? Però si tens una professional de referència que et porta menors, una professional de referència que et porta dones, saps a qui has de trucar, llavors dius «potser no et fa falta un servei de guàrdia», no sé si després cadascun en el nostre servei ens ho compensen no sé de quina manera si un dia t'han d'activar, però ens està funcionant bastant ben el tema del contacte directe" (P81).

Sembla, per tant, que l'existència dels protocols d'urgències no és una qüestió prioritària per a alguns/es professionals, desenvolupant-se en alguns casos a partir d'un esdeveniment greu que fa convenir als actors del circuit la necessitat d'elaborar un protocol que permeti una millor resolució de les situacions d'urgència. Es tracta d'intervencions que responen a la immediatesa per tractar de resoldre la problemàtica sorgida i en les quals l'atenció a les/els menors no es realitza amb la suficient sensibilitat per protegir els seus drets. El següent testimoni recull el sentiment per part d'una professional de la demarcació de Barcelona sobre la necessitat d'abordar l'atenció en casos d'urgència.

> "Després tenim un problema claríssim d'atenció en casos d'urgència, amb aquests pegats que deia abans, perquè no hi ha recursos econòmics i no ho estem

treballant. No estem treballant amb els fills i filles, no els atenen, estan esperant en els passadissos de les comissaries de policia o estan en serveis socials" (P7).

1.3.2.1. El funcionament dels protocols d'urgència

El Protocol Marc estableix que les situacions d'urgència es poden activar a partir de la valoració de risc realitzada des de diferents àmbits d'intervenció de la Xarxa, ja estiguin integrats formalment com a serveis de la mateixa o formin part de l'àmbit ampli d'intervenció. Això inclou recursos de diferent tipus: socials, sanitaris, de seguretat, judicials, educatius, laborals, d'assessorament de dones o grups de dones. A partir de la valoració del risc de la dona víctima de violència masclista, es pot activar una intervenció d'urgència que, en funció de la problemàtica concreta que hagi fet activar aquesta intervenció, pot portar-la davant els recursos de seguretat, sanitaris o socials, que s'encarreguen d'activar formalment el protocol. Convé apuntar aquí que la problemàtica concreta pot portar a l'activació del protocol específic d'intervenció en situacions de crisis greus dissenyat i coordinat per l'ICD. Arran d'aquesta activació s'articula un informe de derivació i acompanyament que portarà a la víctima a ser atesa en algun dels serveis de la Xarxa, en funció de la seva situació.

1.3.2.1.1. Els principals actors en l'activació dels protocols d'urgències: Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i recursos sanitaris

La recerca ha posat de manifest la rellevància de tres recursos en l'activació dels protocols d'urgència: els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, els recursos sanitaris i els serveis socials municipals. Pel que fa als serveis socials, algunes professionals els destaquen en l'activació dels protocols d'urgència, fins i tot per davant dels Mossos. No obstant això, les limitacions que imposa la seva disponibilitat horària fan que la seva intervenció en casos d'urgència no adquireixi la transcendència de les actuacions per part dels Mossos i els recursos sanitaris. Són els primers els que adquireixen una rellevància especial en les actuacions d'urgència que es deriva de ser l'únic recurs que forma part integral de la Xarxa que està disponible durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Es tracta d'un recurs bàsic d'activació i derivació d'urgències de violència masclista als moments en els quals altres serveis no estan disponibles per tenir establert un horari d'atenció al públic més limitat. També deu la seva importància al fet que moltes situacions de risc són detectades quan una dona es dirigeix a una comissaria amb la intenció

d'obtenir protecció i, en alguns casos, no sempre, denunciar uns fets que poguessin ser punibles i tipificats com a delicte en l'ordenament jurídic.

La seva importància en l'activació dels protocols d'urgència obliga als Mossos a tenir un coneixement exhaustiu dels circuits, especialment pel que fa als recursos disponibles per a la derivació de les dones, sobretot si l'activació del protocol es produeix en caps de setmana. En aquest sentit, les/els professionals entrevistades/s valoren positivament el coneixement que tenen les/els professionals dels Mossos dels recursos que tenen a la seva disposició en cas d'urgència, especialment dels recursos dels SAAU. No obstant això, hi ha excepcions a aquesta regla, com la qual va quedar palesa en la conversa entre alguns/es professionals del grup de discussió de Tarragona, en el qual va haver-hi discrepàncies en relació al saber fer dels Mossos davant situacions d'urgència i el seu coneixement dels recursos disponibles al territori. Es reprodueix a continuació aquesta conversa:

> *"Comentàvem ara, qui detecta en situació d'urgències, en violències masclistes, generalment és Mossos, i policia local. Detecten i també, ja saben a quins telèfons han de trucar a qualsevol hora del dia per activar un recurs d'urgència. Es pot assegurar que cap dona a Tarragona ciutat i en el Tarragonès es queda sense allotjament?*
>
> "A Tarragona ciutat segur" (P66-P1).
>
> "Fora tampoc. Teòricament no. Jo no conec cap cas que s'hagi quedat fora" (P66-P2).
>
> "Jo no estic d'acord. Al Tarragonès sí que ens hem trobat que s'han quedat fora…" (P66-P4).
>
> "Però a part, per desconeixement d'on havien d'anar? Perquè si han anat a Mossos, entenc que no s'han trobat…" (P66-P4).
>
> "Bé, però el problema és que no saben moltes vegades que han d'anar a Mossos. Punt dos, de vegades Mossos no va bé en el circuit, depèn de quina comarca estiguem parlant. Pensem que aquí parlem de moltes comarques. De vegades, Mossos i urbanes de cada lloc, no saben on han de derivar…" (P66-P5).
>
> "Jo crec que Mossos estan a tots els protocols a totes les comarques, i tenen el circuit que… En principi ells estan representats a tots els protocols, i està establert un lloc d'urgències" (P66-P4).

> “Nosaltres en casos urgents ens trobem que les dones estan desemparades, en el SIE. No és una sensació meva, això m'han dit que us ho traslladi les companyes. És una sensació que tenim totes les companyes. Que en situació d'urgència les dones estan desemparades. No, no a la ciutat de Tarragona” (P66-P3).

> “Sí, s'ha de fer la diferència” (P66-P1).

> “Tant de bo tinguéssim el servei que teniu vosaltres a Tarragona, extrapolat a totes la Comunitat Autònoma. Bé, almenys en la resta de la província de Tarragona…” (P66-P3).

En conseqüència, tornen a estar presents els problemes de la intervenció determinats pels diferents territoris. Com comenten les/els professionals, l'atenció que puguin rebre les víctimes en la demarcació de Tarragona pot arribar a ser diferent en funció de si resideixen a la ciutat de Tarragona o ho fan en altres municipis i comarques de la demarcació. Les/els professionals d'altres circuits no han evidenciat aquest problema, però podria ser recurrent.

En relació al paper dels Mossos també convindria abordar un aspecte especialment conflictiu i que repercuteix en l'activació dels protocols d'urgència. Es tracta de la denúncia. Si bé la denúncia no és un requisit per a l'activació dels protocols d'urgència ni per a la derivació als recursos de la Xarxa, especialment important aquesta qüestió quan es tracta d'una derivació als SAAU, SAR o SAS, si té repercussions en la intervenció que se succeeixi a partir del moment en el qual s'interposi. Igualment, i com veurem, el no comptar amb una denúncia implica dificultats per poder accedir a la RAI.

Una qüestió de summa rellevància és com són ateses les víctimes quan acudeixen a una comissaria amb la finalitat d'obtenir protecció per part dels recursos de seguretat. L'atenció que s'ofereix des d'aquests serveis ha variat en els últims anys. Des de 2010 les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) han pres el relleu dels GAV. Els últims reben en primera instància a les víctimes i les OAC tramiten la denúncia. Segons les/els professionals de la Xarxa, aquest canvi ha repercutit negativament en l'atenció de les víctimes a causa de la falta de formació en perspectiva de gènere i violència masclista de les professionals de la OAC. Seguidament es presenta un testimoni dels recursos de seguretat que il·lustra sobre la qüestió:

> “(…) Això també és una idea clara, o sigui, quan una senyora va a denunciar a una comissaria, el GAV no li agafa la denúncia, com feien abans, és la OAC ara, no?

> Sí, des del 2010-11 ha canviat i en principi nosaltres hem desenvolupat tot un model en el qual volem que la denúncia, en principi… volem que es faci un seguiment molt de qualitat. Això és el més important, perquè creiem que aquest tipus de problemàtiques ha de ser, doncs, realitzades per gent molt preparada i amb un nivell molt alt, precisament de formació. I les denúncies requereixen, doncs, bé, d'un temps, bé, que és molt. I la que les agafa són les OAC, són les Oficines d'Atenció a la Ciutadania, que les que agafen qualsevol tipus de denúncia, de qualsevol tipologia. En principi aquestes OAC agafen la denúncia i després tot el seguiment qui ho realitza són els grups d'atenció a la víctima. El seguiment implica tot un seguit de coses…" (P5).

És per aquest motiu que alguns/es professionals del circuit que no formen part dels recursos de seguretat parlen de la protecció a les víctimes davant la denúncia. En alguns casos, quan la víctima ha entrat en el circuit d'urgències a través d'altres serveis que no són els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, les/els professionals poden considerar necessari relegar l'atenció d'aquests a un últim lloc en el procés d'atenció a la dona. L'assistència dels Mossos seria necessària en el cas que la víctima consideri interposar una denúncia, decisió que ha de ser treballada per les/els professionals i la pròpia víctima i que, com deia la professional de la cita anterior, precisa de temps de maduració. La interposició d'una denúncia implica un canvi radical en la vida de la víctima, canvi pel qual moltes víctimes no estan preparades.

Els recursos sanitaris, per la seva banda, constitueixen un altre dels pilars en els circuits d'urgències, precisament per la seva disponibilitat d'atenció a les víctimes. La seva integració en els protocols, no obstant això, presenta febleses que mereixen ser comentades. Una de les principals problemàtiques associades a la implementació del protocol des dels serveis sanitaris es deu a la rotació dels seus professionals. Alguns/es professionals il·lustren aquest problema assenyalant la rotació de personal en aquest àmbit, especialment en l'hospitalari, on els estudiants que es troben realitzant el MIR canvien amb una elevada freqüència i el seu coneixement del protocol pot veure's condicionat per aquesta circumstància. Es mostra a continuació el testimoni d'una professional de Lleida que parla de com arran d'un cas greu es va intentar atendre aquesta circumstància, encara que ella mateixa assenyala que la solució no és fàcil:

> "Es va aprofitar para, després d'això, es va dir això, la valoració, llavors es va aprofitar, fa tres o quatre anys, és l'únic que hem tingut, para en aquell moment informar a tots els metges d'urgències que existia aquest protocol. Però clar, això…

els MIR canvien cada any, es fan molts contractes, es treballa de manera precària… urgències és urgències" (P15).

Així mateix, els recursos sanitaris tenen dificultats per seguir de manera rigorosa els protocols de protecció de dades de les víctimes, tal com s'ha vist en la secció sobre els SAAU. Alguns circuits són conscients d'aquest problema que afecta a la seguretat de les víctimes i han actuat en conseqüència aconseguint solucionar el problema. Uns altres, en canvi, encara retenen aquesta feblesa. A continuació s'ofereixen dos testimonis que mostren aquestes realitats paral·leles a la Xarxa, el primer del Vallès i el segon de Catalunya Central:

"I com treballeu amb altres recursos que per exemple puguin ser altres urgències?

"Amb centres d'urgències?"

"*O amb altres urgències que elles puguin tenir si treballeu…?"*

"A veure, urgències mèdiques ja està en el circuit. Sí que és veritat que amb sanitat hi havia un risc de localitzar per tot el sistema informàtic que tenen. Vam fer una reunió amb la treballadora social i amb la cap d'administració i la directora de l'ambulatori que ens toca, i la veritat és que molt bé, perquè ara ja ho fan amb un altre sistema i molt bé"

"Amb l'hospital també vam fer una reunió amb la treballadora social d'urgències perquè teníem la dificultat que no feien el canvi cada 'x' temps es veu que fan una modificació del sistema informàtic, i si no s'havia fet al moment en què la dona anava a urgències donava la nova adreça, després els sortia l'adreça del domicili. Llavors això ja ho hem solucionat també, trucant a la treballadora social d'urgència quan la dona va, i ella fa les gestions oportunes. O sigui, que a nivell de sanitat molt bé" (P29).

"Abans parlàvem de les urgències, que utilitzeu xarxa pública, els recursos que utilitzeu són els mateixos de la residència inicial de la dona? Per exemple, a nivell de serveis socials…"

"De serveis socials sí… perquè fa falta… El servei social de referència continua sent l'original de la dona, però tota la resta no, serveis sanitaris…"

"I creus que es protegeix suficientment la seguretat de la víctima? Perquè si les dades, per exemple, els té la Seguretat Social d'un altre municipi, l'agressor pot anar allà a preguntar… o creus que això…?

"Els agressors van moltes vegades a serveis socials a preguntar. Els serveis socials del seu poble".

"I se li faciliten les dades? O creus es protegeix bastant això?"

"Sí, sí, ara hem tingut algun problema de protecció de dades amb el sistema sanitari. De dones que han fet una consulta mèdica al nostre territori i la seva família les ha localitzat així. En els ambulatoris del seu poble l'hi han dit: «Doncs s'ha visitat en tal lloc»" (P33).

1.3.2.1.2. Les principals dificultats que impedeixen el bon funcionament dels circuits d'urgències

Més amunt es va descriure de forma resumida el protocol d'actuació general en cas d'urgència. Però la realitat dels circuits varia pel que fa al model ideal definit en el Protocol Marc. El circuit de les urgències pot presentar variacions en funció dels territoris, els recursos disponibles, l'actuació dels professionals d'aquests mateixos recursos, entre altres factors. Aquesta heterogeneïtat no té perquè implicar un deficient funcionament dels circuits d'urgència, però l'anàlisi qualitativa duta a terme indica que els protocols d'urgències, sempre que existeixin, poden emmalaltir de fallades en la intervenció.

Un aspecte absolutament necessari en els circuits i protocols d'urgències és l'atenció psicològica de contenció i l'assessorament necessari perquè les víctimes puguin afrontar els primers moments de la crisi amb garanties que els seus drets prevalguin sobre els de el seu agressor, especialment si hi ha menors que han patit directa o indirectament una agressió. En determinades circumstàncies garantir aquests drets representa una àrdua tasca que acaba per no ajustar-se a la norma i, en conseqüència, per vulnerar-los. L'allunyament de la norma ocorre sobretot quan no tots els serveis que la Xarxa precisa per atendre les urgències estan actius. Estem davant les urgències que es produeixen en caps de setmana o una vegada ha conclòs l'horari d'atenció al públic dels serveis de la Xarxa que no són Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra o serveis sanitaris. Davant aquests escenaris pot succeir que, depenent de la disponibilitat de recursos dels territoris, els serveis d'urgències no comptin amb professionals especialitzats en l'atenció psicològica ja que es tracta de recursos no específics, com es va veure en la secció destinada a abordar la intervenció en els SAAU. En aquests casos, les víctimes són allotjades en habitacions d'hotels, pensions, hostals o albergs en les quals romanen fins al primer judici ràpid sense cap tipus d'atenció psicològica que permeti complir amb les labors de contenció encomanades per la Llei 5/2008 a aquests serveis de la Xarxa. La falta de

recursos específics en determinats territoris és pal·liada per les/els professionals de la Xarxa mitjançant la seva implicació personal. Es presenta, a continuació, un testimoni d'una professional de Lleida que explica com procedeixen en aquest tipus de situacions:

> *"Si pansa, per exemple, un divendres a la nit? Cap altre servei, o sigui, no és, aquesta dona no està atesa, pot estar en una habitació d'un hotel (…) fins al dilluns?*
>
> Sí, l'única cosa que, si hi ha atenció a la víctima, que el normal és que aquí a Lleida, normalment fem de dilluns a diumenge, val? Nosaltres tenim contacte, dissabte i diumenge, fins i tot, com està molt prop de la comissaria, bé, la que està s'apropa. Perquè clar, és un cap de setmana, que dius, acaba de posar la denúncia a les dues del matí, és igual a l'hora que sigui, la hi deixa a l'hotel, i la pobra noia no té ni idea. Fins que la truca algú de Mossos dient-li «mira, el dilluns hauràs d'anar al jutjat, ja et vindran a buscar unes noies, i et portaran al jutjat… Clar, intentem, si estem, de fer un contacte amb aquesta. Perquè clar, si no està allí abandonada. Per dir-ho d'alguna manera" (P59).

Però la falta de recursos específics d'urgències també pot ser atesa recorrent de manera puntual a serveis d'altres municipis o circuits, fins i tot. Més a baix, un professional d'un recurs de seguretat d'àmbit regional explica aquesta mesura puntual i les seves implicacions:

> *"(…) En cap de setmana, quan no pots trucar al municipi per dir «Ei! Passa això…»"*
>
> "Si el municipi té un recurs, t'ho gestiona la Policia Local 24 hores. Però el problema són els municipis que no tenen recurs i si la casa de la Generalitat està completa. Perquè nosaltres amb la de la Generalitat sempre comptem". "Però si està plena… i el municipi no té cap recurs… Ens hem trobat poques vegades, però per això vam fer una reunió especial amb el Consell Comarcal per veure com es podia solucionar això".
>
> *"I què havíeu fet en aquests casos? No teniu cap persona de contacte de l'Ajuntament? Encara que sigui".*
>
> "No. Serveis socials té l'horari que té. No hi ha serveis socials 24 hores".
>
> *"No sé, m'imaginava una persona encarregada, no? Potser fins a nivell de càrrec polític, i que…"*

> “Suposo que a nivell de comissaria té el telèfon de l'alcalde o no alcalde i li podria acabar trucant, però la imminència fa que aquella dona, per no deixar-la sis hores a la comissaria sola mentre es fan tràmits, saps? (…)”
>
> *“Però havíeu de derivar-la a altres companys de Mossos d'altres regions?”*
>
> “O altres regions o altres municipis que tinguin un hotel, utilitzes aquell hotel que ells aparaulen, però, clar, evidentment, voldran que pagui…”
>
> *“Però una mica a cegues de saber si el municipi es farà càrrec”.*
>
> “Sí. Ara és una de les coses que tenim damunt de la taula per acabar de… No ens hi havíem trobat mai i la casa d'urgències de la Generalitat teníem suficient per en ampliar municipis”
>
> *“Clar, clar”.*
>
> “Puntualment pot ser que es quedi curta. Llavors, s'ha de lligar molt bé què es fa. Perquè quan ens trobem amb una senyora sense allotjament en el seu municipi” (P58).

Del que dóna mostra aquest testimoni, igual que l'anterior sobre la implicació extra dels professionals de la Xarxa, és que la intervenció en cas d'urgència encara és depenent de solucions puntuals no protocol·litzades que serveixen per cobrir superficialment les llacunes existents en els circuits d'urgència. Llacunes entre les quals mereix un capítol aparti l'atenció que reben les dones d'origen estranger que tenen dificultats per expressar-se en català o castellà. Com s'ha vist fins al moment i es tindrà ocasió de veure al llarg de l'informe, les dones estrangeres, especialment les que tenen una situació administrativa irregular, són una de les parts febles del circuit. En el cas dels protocols d'urgències, la problemàtica associada a les dones estrangeres (aquí no incideix el fet d'estar en situació irregular) podria ser la falta de traductors per facilitar l'atenció de les víctimes que no són capaces de comunicar-se en els dos idiomes oficials de Catalunya. S'ha de dir que del treball qualitatiu no es pot extreure una conclusió negativa en aquest sentit no sent assenyalada per les professionals com un problema a considerar. Tan sols va ser apuntat com a qüestió a tenir en compte en el grup de discussió de Catalunya Central. Seguidament, es presenta el testimoni que aborda aquesta problemàtica:

> “Bé, no ho sé, però jo… Clar, després això és una dificultat, perquè al judici arriben cinc minuts abans, no acudeixen a la denúncia, a Mossos. Han de fer la denúncia soles. Coneixen a l'advocat cinc minuts abans, han d'explicar la seva història,

moltes d'elles tenen dificultats idiomàtiques perquè són estrangeres, han d'esperar el traductor del jutjat, que també li acaben de conèixer i tampoc els dóna confiança…" (P55).

Però si la falta de traductors no és un problema, si es pot considerar com tal que les labors de traducció no compleixin amb els requisits mínims establerts pel Protocol Marc. El Protocol estableix que s'ha de vetllar perquè les traduccions, en el cas que les dones les necessiten, siguin realitzades per professionals col·legiats i no persones de l'entorn de les víctimes, per assegurar una intervenció el més imparcial possible. En aquest sentit, cal dir que, en algunes ocasions, la falta de recursos pot condicionar que les pròpies professionals que atenen a les víctimes, gràcies al seu coneixement complet o parcial de l'idioma de la víctima, duguin a terme l'atenció sota aquests paràmetres. Aquesta qüestió hauria de ser atesa amb summa cura per les conseqüències d'una incorrecta interpretació dels fets, la qual cosa pot derivar en una deficient atenció.

1.3.2.2. El protocol d'intervenció en situacions en crisis greus en l'àmbit de la violència masclista

A més dels circuits i protocols d'urgència que tenen establerts els diferents territoris, existeix un servei centralitzat per l'ICD que està destinat a l'atenció de crisis greus en l'àmbit de la violència masclista. Es tracta del Servei d'Intervenció en Crisis Greus (SICG) en l'àmbit de la violència masclista. És un servei que busca garantir una atenció immediata i especialitzada a les persones que han estat directament afectades per un acte greu de violència masclista. Així mateix, té per objecte facilitar el treball comunitari de prevenció a les entitats municipals catalanes. El servei s'entén com una activitat complementària als protocols territorials i els recursos disponibles al territori.

La intervenció consisteix en l'assistència psicològica immediata i de durada limitada davant situacions de crisis greus. Les/els professionals es desplacen fins al lloc de l'incident com més aviat millor atenent a la decisió requerida en la intervenció en aquest tipus de situacions.

Es tracta d'un recurs dirigit a les dones víctimes d'actes greus de violència masclista, les seves filles, fills i el seu entorn familiar, així com a les/els professionals implicats en l'atenció i recuperació d'aquestes víctimes.

El recurs és valorat positivament d'una banda de les/els professionals de la Xarxa ja que l'atenció especialitzada en cas d'urgències no només per a la víctima sinó també per a les

seves filles i fills en el cas que els tingués, és bàsica i constitueix un dels punts més febles de la intervenció de la Xarxa, tal com es va veure en la primera secció del capítol. Però també perquè la intervenció especialitzada psicològica en casos de crisis greus per violència masclista contribueix a prevenir problemes posteriors derivats de la pròpia violència, com així es considera en l'exposició de motius que guien el propi SICG. S'exposa a continuació el testimoni d'un professional de la demarcació de Girona que valora la intervenció d'aquest servei:

> *"I com valores les vegades que ha intervingut?"*
>
> "Bé, bàsic. Fonamental. Crec que hi ha un desconeixement encara de les necessitats d'intervencions en aquests casos. Fins i tot jo diria que imagino que ha de ser tan i tan explícita la gravetat del fet que jo crec que s'haurien d'activar més. Però en aquests tipus de situacions fa falta una intervenció concreta, especialitzada, d'emergència, etc. Com quan hi ha un accident aeri, o una catàstrofe d'aquestes que fa falta… Perquè això és preventiu de coses que després t'estalvies de… O l'hi estalvia la dona, evidentment, o la persona afectada, sofrir. I a nivell professional pots començar a fer altres coses, no? Són molt importants" (P11).

Malgrat les possibilitats que ofereix el recurs, i la bona valoració que fan d'ells alguns/es professionals de la Xarxa, la recerca deixa patent que la seva utilització per part dels municipis i consells comarcals (que són els responsables de poder activar el recurs) no és tot el freqüent que la casuística recomanaria. De fet, és un servei que s'activa poc tenint en compte les opinions recaptades. L'activació o no del SICG té al territori una de les seves variables explicatives. Tal com assenyalen alguns/es professionals de la Xarxa, la distància que separa la ubicació física del recurs, centralitzada en el municipi de Barcelona, d'alguns territoris que es podrien qualificar de perifèrics fa obviable la seva activació. El temps de desplaçament dels professionals del recurs al lloc on s'ha produït l'incident pot fer que l'esperit d'intervenció urgent que guia el servei perdi el seu sentit. A continuació, es presenten diversos testimonis de professionals dels territoris de Lleida, Alt Pirineu i Girona (per ordre d'aparició) que valoren i donen la seva opinió sobre l'activació d'aquest servei:

> *"O sigui, al territori ho heu activat dues vegades, a Lleida i Pirineus?*
>
> No, al territori de Lleida dues vegades i ja està (…) A més, no et vénen ràpid, vénen quan poden i passades les 48 hores.
>
> (…) Qui et soluciona l'emergència? Te la soluciona la psicòloga del SEM (Servei d'Emergències Mèdiques), val? Que tenen dos o tres, les nostres psicòlogues, per

exemple, la de l'Ajuntament de Lleida, la dona que tenen de psicòloga la té 40 hores, és «maquíssima…»" (P15).

"Coneixes…no sé si s'ha activat aquí a la zona de Pirineus i Vall de Arán, el servei d'intervenció de crisis greus que té l'Institut Català de les Dones Exil[100]*, Et sona si s'ha activat?*

Aquí no em sona que s'hagi activat mai. Però és la intervenció… Sí, es va comentar una intervenció per a familiars amb delicte molt greu, no?" (P54).

"En relació al tema del servei d'atenció en crisis greus de l' ICD, si ho hem activat què valoració faríem, jo tinc entès que està a Barcelona aquest servei d'atenció de crisis greus, si ho has d'activar han de venir de Barcelona, és així, llavors sé que ho activem una vegada, però clar, evidentment com ve de Barcelona, doncs imagina. Era un cas greu però quan va arribar la víctima ja havia marxat, la víctima no es va voler esperar. L'experiència que tinc és aquesta, vull dir, per tant, no els solem activar, val! Encara que sigues que existeix, m'he acordat d'aquest cas que era greu, i també era divendres última hora, aquestes coses que passen, no, però clar, va marxar i va venir aquesta psicòloga des de Barcelona, però ja s'havia anat" (P90).

Davant aquestes circumstàncies alguns municipis prefereixen activar recursos propis i fer funcionar els seus propis protocols basats en una implementació de dilatada trajectòria per proporcionar una resposta ràpida a la situació de crisi. Seguidament es presenta el cas particular de Girona. Es mostra a través d'una professional de l' ICD:

"I en casos, per exemple, d'assassinat d'una dona, d'una menor, o d'una agressió… sexual, brutal, què es fa en aquests episodis?

Quan tenim el cas d'una mort, pot ser en qualsevol lloc, no? Per exemple, l'última: Sant Pere Pescador, novembre de l'any passat. Normalment, la qual cosa passa és que en el municipi on té lloc l'episodi s'activa de forma ràpida i immediata, a través del sistema d'emergències. Llavors tenim, aquí a Girona, tenim un sistema peculiar, no sé si ho coneixes, que és través de Dipsalut. És un organisme de la Diputació de Girona que tots els temes que tenen a veure amb Salut Pública els lideren des de la Diputació. Llavors hi ha un sistema d'emergències que està muntat des de fa uns anys, i és un sistema coordinat que està el SEM, està la policia -quan dic policia vull

[100] Exil es una ONG encarregada de la gestió del SICG.

dir Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i Policia Local-, el SEM… la Creu Vermella… t'ho estic dient així, de memòria" (P10).

Malgrat les valoracions negatives sobre la lògica i el funcionament del SICG, hi ha altres circuits territorials que també podrien ser qualificats de perifèrics i no tenen un concepte tan negatiu com l'expressat per les professionals de les quals s'ha presentat el testimoni. Es presenta el cas de Tarragona a través d'una de les professionals del seu circuit:

"S'ha utilitzat aquest servei psicològic, d'atenció psicològica d'urgències, que hi ha per tota Catalunya alguna vegada en casos com aquests? Creus que es necessita una atenció psicològica urgent als nens?"

"En aquest cas sí, i en un de Reus també, es va activar. També tenia nens petits i es va activar" (P67).

1.3.2.3. Recomanacions per la millora en la implementació dels protocols d'urgències

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida totes aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les/els professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per a la millora de la intervenció amb filles i fills de les víctimes de violència masclista.

- Malgrat no ser considerat com un problema per part d' alguns/es professionals, l'existència de protocols és essencial per al bon funcionament del circuit en cas d'urgència. Per això, s'ha d'instar als circuits a la creació de protocols d'urgència específics que superin la seva dependència dels circuits generals de lluita contra la violència masclista. Hi ha circuits que ens els tenen desenvolupats o el seu desenvolupament és escàs. Això suposa una feblesa que ha de ser superada en la mesura que pot afectar la intervenció amb les víctimes i, si escau, filles i fills.

- Sobre la necessitat que altres recursos de la Xarxa puguin atendre situacions d'urgències durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any disponibles en tot el territori, alguns/es professionals consideren absolutament necessari que les víctimes de violència masclista tinguin altres serveis disponibles per poder ser ateses en situació d'urgència, així com els recursos bàsics d'atenció d'urgències, això és, els Mossos i els serveis sanitaris (hospitals, centres de salut), puguin recórrer a ells en el cas es produeixi una situació d'aquestes característiques. Actualment, els Mossos es troben davant situacions d'urgència que, segons ells,

requeriria d'un reforç per part d'altres recursos. Alguns professionals dels GAV i GRAV reclamen la presència dels serveis socials com a baula bàsica per a l'atenció d'urgències. Això, no obstant això, xocaria amb el paper que se'ls té encomanat a la xarxa. De fet, hauria de modificar-se aconseguint la seva integració en la mateixa, ja que en l'actualitat no formen part de facto dels recursos d'intervenció integral contra la violència masclista, si bé constitueixen un dels pilars bàsics d'atenció sense els quals no seria possible la intervenció contra aquest tipus de violència. En els petits circuits, fins i tot també hi ha professionals dels serveis socials, algun responsable, que està de guàrdia els 365 dies any i les 24 hores del dia, la qual cosa representa un exemple de la rellevància d'aquests professionals en les atencions d'urgències.

> "I moltes vegades, bé, no és per dir res dolent de ningú, però jo crec que hauria d'haver-hi, a nivell personal i opinió meva, una persona en serveis socials com nosaltres que estem 365 dies. Jo crec que són tan necessaris que estiguin i que puguin fer gestions perquè aquests temes (es refereix a les urgències) salten quan salten" (P54).

> *"Quines coses s'haurien de millorar en els temes d'urgències?*

> Nosaltres creiem que ha d'haver-hi un recurs d'urgència, encara que sigui un lloc a cada comarca, on puguin agafar el telèfon. No el global de tot l'Estat, el 900 no sé què de respon de violència, sinó un a cada comarca que et responguin amb un recurs immediat. Perquè hi hagi una solució, perquè la dona que en aquell moment veu que hi ha una sortida, que vol sortir, no s'ho tornarà a pensar dues vegades… Després, si necessita una solució, no demà o demà passat… la necessita ja. Llavors, alguna cosa que li puguem donar aquesta solució, un telèfon 24 hores vinculat a un recurs immediat. O no ho sé, alguna cosa així" (P66).

- Seria necessari abordar els problemes estructurals de la Xarxa en matèria de recursos d'urgències, tal com es va veure a l'apartat sobre els SAAU, per dotar-la d'una intervenció que s'ajusti a l'atenció que prescriuen la Llei 5/2008 i el Protocol Marc. La implicació personal de les/els professionals dels serveis no pot ser mai un substitut de les falles estructurals de la Xarxa ja que tan sols poden pal·liar aquestes manques sense arribar a aconseguir una atenció que faci efectius els drets de les víctimes.

- S'ha d'incidir en el coneixement dels protocols d'urgències per part de tots les/els professionals implicats, especialment aquells que tenen una especial rellevància en la seva activació, com és el cas dels recursos de seguretat (Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, principalment) i els recursos sanitaris.

- Millorar el tràmit de la interposició de la denúncia per protegir els drets de la víctima. Canvis de tipus administratiu en el si dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra han propiciat que la víctima a l'hora de tramitar la denúncia sigui atesa per professionals sense perspectiva de gènere i no formats en violència masclista. Alguns/es professionals han alertat de les conseqüències d'aquest canvi assenyalant les implicacions en la posterior atenció i recuperació de la víctima, podent dificultar la seva lluita contra la pròpia violència que pateix.

- Segons alguns/es professionals convé optimitzar l'atenció en els recursos sanitaris, la qual cosa implica una major protecció i diligència en la implementació dels protocols, així com millorar tot el relatiu a la protecció de dades de les víctimes quan aquestes fan ús d'aquest tipus de serveis de la Xarxa.

- Es requereix parar esment a possibles problemes relacionats amb els serveis de traducció oferts a les dones d'origen estranger que pateixen situacions d'urgència. No és un problema que sembli tenir un gran abast, segons les/els professionals entrevistats, però requereix ser seguit amb especial atenció en afectar a un dels col·lectius més vulnerables de la violència masclista. L'atenció per part de professionals que no tenen un bon coneixement i ús de l'idioma de la víctima pot ocasionar errors en la interpretació dels fets i derivar en una deficient atenció, la qual cosa sens dubte repercutirà en la seva recuperació.

- És necessari reconsiderar el funcionament del SICG a partir d'incentivar la seva utilització per part dels municipis i consells comarcals a partir d'una major difusió de la disponibilitat d'aquest servei entre els professionals de la Xarxa, així com de la millora de l'accessibilitat del mateix als territoris perifèrics complint amb un dels seus objectius principals que és l'atenció d'urgència.

1.3.3. Fortaleses i febleses de la intervenció en situacions d'urgència

En aquest apartat, que té caràcter conclusiu de l'epígraf sobre les urgències, es pretén exposar de forma sintètica quins són les principals fortaleses i febleses de la intervenció en aquest tipus de situacions. La informació en ell continguda no constitueix novetat

respecte a l'assenyalat als apartats anteriors de l'epígraf sinó una aportació complementària que de forma sintètica mostri quins són els principals punts a favor i les debilitats amb les quals explica la intervenció actual dels recursos de la Xarxa en aquest tipus de situacions, facilitant, d'aquesta manera, la presa de decisions de les institucions competents per a la millora de l'atenció i la recuperació de les dones víctimes de violència masclista i, si escau, les seves filles i fills. Serà considerada la il·lustració mitjançant cites en aquells casos en els quals la seva inclusió representi una contribució esclaridora, rellevant i nova pel que fa a les aportades en anteriors apartats de l'epígraf sobre l'atenció en cas d'urgència.

1.3.3.1. Fortaleses de la intervenció en situacions d'urgència

- La disponibilitat de recursos d'urgències d'alguns territoris constitueix una fortalesa que, simultàniament, discrimina a les víctimes en funció del seu lloc de residència. L'existència de recursos específics d'urgències en determinats àmbits territorials constitueix un punt a favor per a l'atenció de les dones víctimes de la violència masclista i, si escau, les seves filles i fills. Els municipis amb major dimensió demogràfica solen comptar amb aquest tipus de recursos. Per tant, el fet que els territoris comptin amb un SAUU es mostra com un factor clau diferenciador que ajusta la intervenció real a la requerida per la llei 5/2008 i el Protocol Marc.

  > "Mira, jo diria que el que més diferència a nivell de territori és el tema de la urgència. Hi ha alguns territoris que la tenen més resolta que els altres, i la tenen més resolta perquè tenen molts recursos també… tot el tema que fem amb aquesta dona quan no té xarxa social i familiar, i per tant no té un habitatge on poder anar en aquests moments d'urgència. Jo diria que el Vallès Occidental i alguns punts del Baix Llobregat… i m'atreviria a dir Bages, està més resolt que la resta. En la resta jo diria la majoria de vegades el que ens trobem és sempre amb l'hostal o l'hotel que ho finança el propi ajuntament" (P7).

- Una altra fortalesa en la intervenció d'urgències ho constitueix el fet de formar part d'un circuit que abasta un territori demogràficament reduït, encara que les dimensions territorials siguin àmplies. Els circuits d'urgència semblen funcionar bé en aquest tipus d'àmbits, encara que la intervenció no segueixi els paràmetres de protocol·lització esperats. Aquest tipus de circuits es basen en un aprofitament intensiu dels recursos disponibles en els quals la bona coordinació entre professionals, marcada pel tracte i la

implicació personal s'erigeix com a factor clau per al seu bon funcionament. A manera d'exemple es presenta el cas exposat per una professional de Lleida:

> "I aquesta (l'atenció d'urgències) la tenim bastant solucionada perquè fa molts anys que treballem i perquè tenim aquest protocol, però és que, sobretot, torno a repetir, ens diem d'una manera personal que afavoreix tot. Afavoreix tot. I realment funciona, ha funcionat en aquests casos. Saber que em quedo tranquil si sé que la nomeni de professional va a Tàrrega a parlar amb la família de la dona assassinada i l'acompanya la nomeni de professional que és la psicòloga de l'Institut Català de les Dones perquè sigues que farà una funció molt professional. Ja sé que et parlo de noms, que van professionals amb noms i cognoms que sé que ho faran molt bé" (P51).

- Vinculada amb la fortalesa anterior dels circuits de reduïdes dimensions, estaria la disponibilitat de totes/s les/els professionals de la Xarxa quan es produeix una situació d'urgència. Aquesta disponibilitat no ha de sustentar-se en protocols formalment establerts sinó en una trajectòria consolidada de l'actuació en aquest tipus de circumstàncies, unit a una actitud voluntariosa i a la implicació personal per part de les/els professionals de la Xarxa, gràcies a la seva sensibilitat envers les víctimes i la violència masclista.

> "En situació d'emergència jo crec que tots els professionals estem disponibles (…) En situació d'emergència jo crec que ja ens espavilem i que tothom es posa, perquè el SIE m'ha de treballar sota el paraigua d'emergència sense ser recurs d'emergència" (P31).

- Una fortalesa de les intervencions d'urgències radica en el fet d'entrar a formar part de la Xarxa d'intervenció integral contra la violència masclista. L'entrada a través dels protocols d'urgència facilita el posterior accés a altres serveis d'atenció i recuperació, com poden ser els SAS i els SAR. Seguidament es presenta un testimoni que considera positiu l'accés als recursos d'urgència específics per poder accedir a la resta dels recursos de la Xarxa:

> "*Creus que el fet d'estar en el vostre recurs fa que a una dona li resulti més fàcil accedir als altres recursos i serveis de la Xarxa, o no?"*
>
> "Bé, és que ja estan… quan ens arriben ja estan incloses en el sistema de la Xarxa, aniran a parar a casa d'acolliment… accediran a tots els recursos que necessitin" (P33).

- Els serveis d'urgència solen garantir la seguretat física i la integritat emocional de les dones víctimes de violència masclista que resideixen temporalment en ells. I això ocorre a pesar que es tracta de recursos dels quals sol conèixer-se la localització, de les deficients mesures de seguretat i de l'actitud negligent per part de les víctimes.

- La implicació de les professionals de la Xarxa en l'atenció de les víctimes constitueix un actiu molt important per a la intervenció en situacions d'urgència ja que permet pal·liar les febleses que presenten els circuits d'urgències.

- El coneixement que tenen les/els professionals de Mossos dels recursos d'urgències disponibles en situacions en les quals la resta de professionals de la Xarxa es troben fora de l'horari d'atenció al públic, malgrat les falles territorials que pugui evidenciar.

- Es garanteix l'atenció personalitzada de les víctimes d'origen estranger que no tenen un bon coneixement ni ús dels idiomes oficials a Catalunya, encara que en algunes ocasions aquesta atenció no es realitza seguint els paràmetres de professionalitat exigits pel Protocol Marc.

1.3.3.2. Febleses de la intervenció en situacions d'urgència

- Existeix una manca de recursos específics d'urgència que té la seva translació al territori. Hi ha determinats circuits que no compten amb aquests recursos específics el que implica una discriminació negativa en l'atenció per a aquelles víctimes que resideixen en ells. A manera d'exemple es recull a continuació la informació proporcionada per un professional de la demarcació de Lleida:

  > "No sé, millorar el tema de l'acolliment en el que té a veure amb les/els menors. I, a més, tenir un acolliment d'aquest tipus (específic) en tota la regió. Pensa que aquest acolliment ho tenim a Lleida, Segrià, Garrigues i Pla d'Urgell. En la Noguera tenen encara un hotel, per exemple, no tenen aquest recurs. En canvi, en la Segarra i Urgell si que tenen un acolliment més professional, també. Però hi ha alguna comarca que pot millorar això. També és veritat que ha baixat la incidència, l'ús d'aquest acolliment d'urgència, ha canviat totalment des que es va modificar la llei perquè ara el que marxa del domicili és ell, afortunadament és ella la que es queda. Però sempre hi ha coses que es poden millorar" (P51).

- Una de les principals febleses de l'atenció d'urgència és derivada de l'inexistència de recursos específics al territori. Això comporta una falta d'atenció professional a les

víctimes en els recursos no específics durant la seva estada en habitacions d'hotel, hostals, pensions o albergs, la qual cosa va en detriment de l'atenció, contenció i primera recuperació als moments inicials de crisis, suposa una discriminació negativa pel que fa a les víctimes que sí disposen d'aquesta atenció i atenta contra els seus drets recollits en la Llei 5/2008 i els criteris d'atenció definits en el Protocol Marc.

- La falta d'atenció professional com a feblesa no té lloc en els recursos específics, però sí l'especialitzada. La figura de la psicòloga/o, professional que és reclamat per alguns/es professionals es considera essencial per poder realitzar tasques d'atenció, contenció i primera recuperació de les víctimes allotjades en aquests recursos.

- Una altra feblesa està associada amb els professionals presents en els recursos específics especialitzats, on l'atenció dels menors sembla que requereixi, a tenor dels testimonis d' alguns/es professionals d'aquests recursos, de personal tècnic especialitzat en l'atenció a menors d'edat perquè el treball amb la mare no es vegi interferit per l'atenció que reclamen els menors.

- Des d'una perspectiva més general, s'ha assenyalat la falta de recursos humans per poder proporcionar una atenció adequada a les víctimes. El personal és escàs, la qual cosa limita els tractaments d'atenció i recuperació de les víctimes de violència masclista en els recursos específics.

  "Creus que són suficients aquests recursos (d'urgència) per a les dones?

  "No, hauria d'haver-n'hi més. I més personal també" (P50).

- L'atenció en els recursos d'urgències està condicionada per l'accés de perfils molt vulnerables que no disposen de recursos econòmics ni de xarxa familiar ni social més àmplia que els permeti abandonar l'habitatge en la qual resideixen amb l'agressor, així com per una deterioració psicològica i emocional producte de la violència masclista exercida sobre les víctimes. És per aquest motiu que l'assessorament de les dones als primers moments que es produeix la urgència és vital per poder escometre amb èxit la contenció i l'atenció de les víctimes. Això no pot fer-se quan no hi ha un recurs específic d'urgències ja que les víctimes no són ateses als hotels, ni en altres recursos no específics similars. Així mateix, l'atenció directa en moments d'urgències per professionals qualificats i sensibilitzats permet a les víctimes afrontar dos moments clau. La declaració davant els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra per interposar o no denuncia. I en cas afirmatiu, afrontar el judici ràpid en el qual l'atenció per part dels advocats (molts d'ells d'ofici) es realitza dedicant una escassa atenció a les víctimes (coneixement de les víctimes del seu advocat només 5 minuts abans de

celebrar-se el judici). Si aquest assessorament no es produeix, és molt probable que el desenllaç sigui desfavorable per a la víctima.

> "Els casos que arriben per urgència, caps de setmana, nits, directament de Mossos o altres forces policials a la casa, són aquests casos més complicats, en els quals, evidentment, no han pogut tornar a la seva casa, no tenen xarxa social, i llavors sí que és molt important l'acompanyament…" (P55).

- Una feblesa derivada de l'existència a la Xarxa de recursos específics no especialitzats és el fet que les víctimes hagin de compartir espai i atencions amb usuaris/es de perfils diversos que compten amb l'exclusió social com a denominador comú. Aquesta convivència repercuteix en l'adequada atenció especialitzada incidint en les primeres fases de la recuperació de les víctimes.

- Però la convivència de les víctimes amb altres perfils d'usuàries/s també pot esdevenir en els recursos específics d'urgències, com a resultat d'un diagnòstic equivocat per part dels serveis d'atenció. Serveis Socials pot derivar a una víctima de violència masclista a un recurs d'urgència perquè pot tenir aquesta problemàtica associada a unes altres. Altres vulnerabilitats associades a la violència masclista com puguin ser les toxicomanies o les malalties mentals poden desaconsellar la derivació a un recurs específic d'urgències, ja que pot ser causa d'obstacles en l'atenció d'aquest tipus de perfils, interferint en l'atenció d'altres unitats familiars que compten amb menors d'edat entre els seus membres.

- Conseqüència també de l'existència de recursos d'urgència específics no especialitzats és el prisma que guia la intervenció amb les víctimes. La fragilitat radica aquí en la inexistència de professionals especialitzats en perspectiva de gènere i violència masclista per poder abordar l'atenció, contenció i primera recuperació que les víctimes i les seves filles i fills requereixen.

- La inconsistència de les intervencions en els recursos específics no especialitzats radica també en la falta de protocols específics d'atenció de les víctimes de violència masclista, representant un punt feble dels SAAU.

- Per finalitzar amb les febleses associades als recursos específics no especialitzats, cal assenyalar l'habilitació deficient d'aquests SAAU per a l'atenció, contenció i primera recuperació de les víctimes i les seves filles i fills. Perquè aquestes tasques que se'ls tenen encomanades a aquests recursos es realitzin amb èxit es precisen recursos que

s'adaptin a les característiques de les seves usuàries/s, cosa que no sempre ocorre, aspecte que també pot fallar en algun recurs específic especialitzat.

> "(…) Crec que han de millorar moltes coses. Fa poc vam tenir reunió la comissió tècnica amb l' ICD, i jo ja ho vaig comentar. Que crec que ha de millorar moltes coses. Crec que ara sí que s'està adaptant, una mica més, a dones amb fills. Perquè para mi no estava adaptat. I ara s'està adaptant una mica més…" (P47).

- Una de les principals debilitats dels SAAU són els problemes de finançament amb els quals expliquen. La crisi econòmica i les retallades i ajustos pressupostaris que s'han derivat d'ella han contribuït negativament al manteniment i funcionament dels recursos dels SAAU. La Generalitat i les diputacions han reduït les seves contribucions a aquest tipus de recursos, deixant en mans dels Ajuntaments una gran responsabilitat en el seu sosteniment financer. D'especial gravetat és la situació que presenten els recursos gestionats per entitats del tercer sector que precisen de subvencions per poder dur a terme la gestió del servei.

- La seguretat de les víctimes, àdhuc estant garantida en un grau elevat, presenta algunes fissures que deixen a les víctimes, i les/els professionals en una situació de vulnerabilitat enfront del seu agressor. En els recursos d'urgències la seguretat de les víctimes es veu compromesa per diversos motius:

    - La seguretat de les víctimes pot arribar a resultar més precària en els recursos no específics i en els específics no especialitzats que en els específics.

    - La localització de les víctimes per fallades en la protecció de dades per part de serveis vinculats a la Xarxa, com per exemple els serveis sanitaris, els educatius o els socials.

    - La localització de les víctimes per negligències comeses per les pròpies víctimes durant la seva estada en els SAAU en entrar en contacte amb els familiars o els agressors, així com per la sortida del recurs sense el consentiment i protecció de les/els professionals de la Xarxa. La seguretat també està sotmesa a la seva vulneració a causa dels dispositius mòbils i la possibilitat que l'agressor pugui localitzar-ho via GPS.

    - La inexistència de mesures de seguretat preventives i reactives que permetin augmentar el nivell de protecció de les víctimes. Entre les primeres caldria considerar l'absència de portes blindades i agents de seguretat amb una presència constant en els recursos. Entre les segones esmentar l'existència

d'algun dispositiu que permeti activar una actuació d'emergència davant la ruptura del dispositiu de seguretat per part d'un agressor.

  - L'allotjament de la víctima en SAAU radicats en el seu mateix municipi de residència. La seguretat de la víctima es troba especialment compromesa en el cas dels municipis de petites dimensions.

- Una de les principals febleses de l'atenció en els SAAU és el resultat de la coordinació amb altres serveis de la Xarxa o altres serveis que no estan integrats oficialment a la Xarxa, però participen de manera decisiva en els circuits, com és el cas de Serveis Socials. Aquests problemes de coordinació poden deure's a:

  - En primer lloc, i de manera transcendental, la pròpia exclusió dels SAAU dels circuits dificulta una més eficaç coordinació amb altres serveis de la Xarxa, així com una millor atenció, contenció i primera recuperació de les víctimes.

  - La falta de sensibilització, formació o experiència de les/els professionals dels serveis que deriven víctimes cap als SAAU, amb especial atenció als serveis socials.

- Els protocols d'urgències no solen tenir entitat pròpia en els circuits i solen estar integrats en els protocols generals d'actuació contra la violència masclista.

- De la falta d'entitat i rellevància dels protocols es deriva la seva absència dels protocols d'intervenció o el seu escàs desenvolupament. Alguns circuits defineixen els protocols d'urgència a partir de la informalitat i l'experiència. Aquesta informalitat sol tenir com a conseqüència una decidida implicació per part de les/els professionals dels circuits, la qual cosa constitueix un element positiu de la intervenció, tal com es va veure a l'apartat de fortaleses, però que tan sols permet pal·liar els efectes d'una situació d'urgència.

- Les urgències que es produeixen en caps de setmana representen un dels principals punts flacs de la intervenció en aquest tipus de situacions a causa de l'escassetat de recursos específics d'urgència per allotjar a la víctima i, en alguns territoris, al deficient coneixement dels protocols d'actuació i recursos disponibles per part dels recursos de seguretat, específicament els Mossos, principals recursos en l'activació quan la resta de serveis no estan disponibles..

- La tramitació de la denúncia en una situació d'urgència és un punt feble en l'atenció de les víctimes en cas d'urgència a causa de l'atenció generalista i no sotmesa als

requeriments de la perspectiva de gènere i la violència masclista per part de la OAC dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

- L'atenció a les víctimes en els recursos sanitaris per motius d'urgència també es mostra especialment fràgil en el seguiment del protocol per part dels seus professionals. L'elevada rotació del personal mèdic, particularment als centres hospitalaris, representa un handicap de difícil solució per al bon funcionament dels protocols.

- Una de les febleses dels protocols d'atenció d'urgència afecta a un dels col·lectius amb majors vulnerabilitats del circuit: la població d'origen estranger. Aquelles víctimes que no poden comunicar-se ni entendre alguna de les dues llengües oficials a Catalunya són objecte d'una atenció deficient ja que en ocasions no es compleixen exhaustivament els criteris mínims d'atenció establerts pel que fa als serveis de traducció, sent aquestes tasques realitzades per professionals que manquen de qualificació professional per a això o en circumstàncies no favorables per a la comunicació víctima-traductor.

- En els circuits territorials, especialment els perifèrics a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, hi ha una escassa activació del SICG a causa de la combinació de dos factors. D'una banda, a causa de la distància existent entre el centre d'activació del dispositiu i alguns territoris perifèrics. La seva centralització impedeix una intervenció ajustada a la urgència. En segon lloc, per la confiança de les/els professionals en els circuits propis d'urgències, alguns d'ells amb dispositius específics per a la intervenció en aquest tipus de situacions.

- Finalment, i no per això menys important, més aviat per destacar la seva rellevància, està la consideració de les filles i fills de les víctimes com un de les baules més fràgils en l'atenció en els recursos i protocols d'urgència. Les/els menors poden veure vulnerats els seus drets per la falta d'una assistència específica fonamentada en professionals especialitzats, recursos habilitats per a la seva atenció i dispositius eficaços per poder-los atendre en situacions d'especial gravetat de les quals el feminicidi constitueix la seva expressió més dramàtica.

1.4. La intervenció respecte a la inserció laboral

1.4.1. La importància de la inserció laboral en els processos de recuperació i reparació de les víctimes de violència masclista

La integració en l'àmbit laboral constitueix un dels elements bàsics de la integració social completa en les societats occidentals avançades. No tan sols representa la manera mitjançant la qual els individus i famílies aconsegueixen satisfer les principals necessitats bàsiques, sinó que és el mitjà a través de com els individus se senten part de les societats en les quals viuen, se senten integrats mitjançant la concepció de la utilitat. Els individus sense treball deixen de sentir-se útils si manquen d'un treball remunerat en el qual abocar part de les seves capacitats i contribuir a la societat a la qual pertanyen.

En el cas que aquí ens ocupa, les dones que han estat víctimes de la violència masclista, el treball formal té un significat específic. Aconseguir la integració laboral representa per a aquestes dones una de les vies mitjançant les quals aconseguir la recuperació integral. L'obtenció d'uns ingressos econòmics per la via de l'ocupació laboral implica la integració en la societat, tal com s'ha apuntat anteriorment, però també, i al mateix temps en importància, la consecució de nivells d'autonomia i independència capaces de consolidar i reforçar un procés de recuperació que allunyi a la víctima de l'àmbit de la violència masclista. Tal com s'especifica en la Llei 5/2008, els processos de recuperació abordats des dels circuits de lluita contra la violència masclista no han de limitar-se a un abordatge de la problemàtica des d'una perspectiva exclusivament psicològica i d'apoderament personal. Més aviat, la recuperació de les dones víctimes de la violència masclista han de ser objecte i subjecte d'accions de recuperació integrals que també considerin altres aspectes, sens dubte crucials, com són la independència econòmica, però també la residencial (àmbit que serà abordat en un apartat posterior). Es presenta a continuació un dels testimonis recollits corresponent a una professional d'un SIE. En ell es resumeix de manera clara com s'ha d'entendre des dels circuits la recuperació i reparació integral i la importància que té la inserció laboral en aquests processos:

> “Integral precisament és veure totes les àrees afectades no fent només una recuperació de la salut física o de la salut psíquica sinó de totes les àrees d'afectació i intentar fer una acció coordinada, aquí està l'integral per abordar simultàniament però en la mesura que sigui convenient per no ‘atiborrar’ a la persona d'intervenció una recuperació dels àmbits afectats, siguin salut, psíquica o física, siguin estudis si són nens, siguin, bé, jurídic, tota la situació que convingui, un suport social pel que seria laboral o habitatge, hi ha persones que han perdut el treball i amb tot aquest procés de destrucció com mantens damunt una exigència

laboral, acaben sent baixa, de vegades acomiadant-les, o elles mateixes desapareixent, llavors això també precisa d'una acció coordinada de suport integral, vol dir que també treballes pel suport sociolaboral perquè aquesta persona, aquesta àrea la substitueixi i pugui sortir" (P61).

La integració en aquests dos àmbits, el treball i l'habitatge, els permet afermar els processos de recuperació reduint les possibilitats de tornada a dinàmiques i relacions favorables a la violència masclista.

La Llei 5/2008 estableix en l'article 38 de la secció segona el dret d'aquestes dones a l'ocupació i la formació ocupacional. Per a això, s'insta al govern a garantir la formació ocupacional a les dones que es troben en alguna de les formes de violència masclista, per a això ha d'adoptar les mesures necessàries per facilitar l'ocupació d'aquestes dones sempre que la seva recuperació econòmica sigui precisa per aconseguir una recuperació integral. Entre les mesures concretes que l'administració pública ha de dur a terme per garantir aquests drets estan:

- Proporcionar informació, orientació i suport.
- Establir subvencions per afavorir la contractació de dones víctimes de la violència masclista.
- Promoure la signatura de convenis amb empreses i organitzacions sindicals per facilitar la reinserció laboral d'aquest col·lectiu.
- Establir ajudes directes i mesures de suport per a les dones que es constitueixin en treballadores autònomes, amb un seguiment tutorial especialitzat.

L'article 39, d'altra banda, aborda una altra qüestió cabdal per aconseguir la integració laboral de les dones víctimes de violència masclista. Es tracta d'utilitzar accions positives en relació amb els programes de formació ocupacional, com a mitjà per aconseguir la igualtat d'oportunitats en l'ocupació. Tal com es veurà al llarg de l'apartat, estem davant un aspecte de crucial importància tenint en compte els perfils de dones víctimes que acaben formant part dels circuits de lluita contra la violència masclista. Es tracta de dones amb un perfil educatiu i professional mitjà-baix, circumstàncies que dificulta en gran mesura la integració laboral i, en conseqüència, el procés de recuperació i la ruptura amb les dinàmiques de la violència masclista en les quals es veuen atrapades.

1.4.2. Els problemes per fer efectius el dret a l'ocupació i a la formació

En l'actualitat, la intervenció contra la violència masclista en matèria d'inserció laboral presenta algunes dificultats per fer efectiu el dret al treball i a la formació com prescriu la Llei 5/2008. Aquestes dificultats tenen el seu origen en dues fonts diferenciades. D'una banda, són el resultat de factors interns relacionats amb l'estructura de funcionament de la Xarxa. En paral·lel, existeixen un altre tipus d'elements que tenen un caràcter estructural que se situen per sobre dels factors interns i estan al marge del nivell d'intervenció dels circuits territorials. Entre els primers estarien la falta de serveis especialitzats, la falta de sensibilitat per part d'algunes institucions públiques i els seus professionals, la falta de programes específics d'ocupació destinats a dones víctimes de violència masclista i els problemes associats als programes de formació d'aquest col·lectiu. En el segon nivell, caldria incloure el nivell de deterioració de les dones víctimes a causa de la violència masclista i altres problemàtiques associades, els perfils socials vulnerables de les víctimes que entren a formar part de la Xarxa, l'escassa presència d'entitats i empreses sensibilitzades amb la perspectiva de gènere i la violència masclista i, finalment, encara que no d'impacte menor, els problemes d'ocupació derivats de la falta d'activitat conseqüència de la crisi econòmica i financera. Els dos següents subepígrafs estan destinats a abordar detalladament i per separat cadascun dels conjunts d'aquests factors, intentant entendre on radiquen les dificultats per fer efectius els drets de les víctimes a la inserció laboral i a la formació.

1.4.2.1. Factors interns de la Xarxa que dificulten la integració laboral de les víctimes de la violència masclista

La falta de serveis especialitzats en la inserció laboral de les dones víctimes de violència masclista ha estat assenyalada com un dels principals problemes de la intervenció de la Xarxa en aquesta matèria. En concret, els problemes s'associen a la pèrdua de professionals especialitzats en aquesta feina en els diferents recursos de la Xarxa. Tal com assenyalen alguns/es professionals, la figura de la/del insertora/insertor laboral estava present, en un començament, en els serveis d'acolliment, per després ser eliminada d'aquests i traslladada als SIE. Aquests recursos comptaven amb una/un professional especialitzat en la inserció laboral i la violència masclista, la qual cosa permetia focalitzar les tasques de prospecció, formació i ocupació des de la perspectiva de gènere i atenent a l'especial problemàtica de la violència masclista. Però en l'actualitat els SIE han perdut aquesta figura. La pèrdua d'aquest/a professional respon als ajustos pressupostaris de les administracions públiques amb la finalitat de posar límits a un dèficit descontrolat derivat

de la crisi econòmica. La desaparició de la/del insertora/insertor laboral ha estat suplerta mitjançant l'externalització dels serveis prestats per aquesta figura. En l'actualitat, els recursos de la Xarxa tenen a la seva disposició la derivació al programa social Incorpora, pertanyent a l'entitat bancària "La Caixa". Incorpora realitza processos de formació i integració laboral de les dones víctimes de violència masclista, però ho fa dins d'una perspectiva més àmplia, la perspectiva de l'exclusió social, la qual cosa implica la integració de les víctimes de violència masclista en un col·lectiu més ampli, assimilació que repercuteix en una pèrdua d'especificitat dels casos que puguin ser atesos per l'esmentat programa d'inserció. A continuació, es presenten dos testimonis de dos professionals de la Xarxa de diferents àmbits territorials i responsabilitat que ofereixen un panorama bastant esclaridor sobre l'esdevingut amb la figura de la/del insertora/insertor laboral:

> "Mira, t'explicaré també, els canvis que hi ha hagut. Al principi, en els serveis d'acolliment hi havia una insertora laboral que era una integradora social que feia aquestes funcions, també. Després aquesta figura va desaparèixer i aquesta figura va passar al SIE. Llavors nosaltres, totes les senyores que tenim aquí, les derivem allí. Perquè no fa falta, no pot ser una insertora laboral així, genèrica. Sinó que, per tractar aquesta problemàtica, ens fa falta una persona que sigui sensible amb això, que sàpiga les dificultats amb les quals es troben aquestes dones també. I que sàpiga també buscar aquells llocs de treball més adequats per a aquestes persones. Per tant, calia fer un treball, també de… D'això, de visites, de coordinacions amb empreses, i tal. Va funcionar molt bé, nosaltres des d'aquí se'n van inserir molt poques, eh. Senyores, perquè aquí, el nivell que tenim, doncs, tal com està el món laboral, és impensable que poguéssim tenir un gran índex d'inserció laboral, però alguna es va inserir. Hi ha un moment en què també, des de Secretaria, es considera que això no fa falta, i que això ho farà Incorpora que és "La Caixa"" (P21).

> "Inicialment es… es va crear també el perfil, que nosaltres crèiem que era important, d'insertora laboral entenent que formava part del procés importantíssim, el procés de recuperació de la dona, el fet de tenir un treball o de tenir un accés, en recuperar, perquè moltes vegades ho havien perdut, l'accés, no? La confiança en l'accés… i la possibilitat de poder accedir al món laboral. Aquesta figura va estar present en tots els SIE fins a l'any… fins fa un parell d'anys, que per una decisió també d'anàlisi de les… de les insercions laborals que estaven fent cadascun dels serveis, es va optar per anar a buscar serveis generalistes d'inserció, serveis d'inserció especialitzats, però no des dels propis serveis, des dels propis SIE, entenent que les oportunitats d'aquests serveis grans que actuen a Catalunya…

> tenen moltes més possibilitats de trobar, aquests moments de dificultat d'inserció, podien trobar, tenir més facilitat per… captar aquelles ofertes de treball i poder-les oferir. S'ha optat per aquesta segona línia, i la veritat és que no té massa més èxit que la primera. O sigui, amb la primera ja teníem dificultat, perquè el nivell d'inserció era molt baix, sobretot els perfils de les dones dels serveis d'acolliment" (P4).

Aquesta pèrdua és avaluada molt negativament per les/els professionals de la Xarxa ja que estem davant un servei no especialitzat. Incorpora ofereix una atenció no especialitzada en la qual les víctimes de violència masclista són integrades en una "borsa" de perfils diversos amb els quals ha de competir per aconseguir formar part d'algun procés de formació o ocupació. Tal com explica una professional del circuit de Girona, la perspectiva de gènere ha desaparegut dels processos d'inserció laboral tenint com a conseqüència una pèrdua considerable d'efectivitat en la inserció laboral.

> "Després, quan estem treballant amb entitats d'inserció laboral, que ara ens fan passar pel projecte Incorpora de La Caixa, jo crec que allà no… Perquè ens hem trobat amb situacions bastant crítiques, perquè el projecte Incorpora a Girona, al principi estava atenent més gent de reinserció de presons, per exemple. I ens van acollir dones que teníem, però va ser una entrada forçada, amb el que no teníem molta cabuda allí. I es generaven situacions amb presons que estaven en règim obert, que van produir bastantes distorsions. I des de llavors no es treballa amb perspectiva de gènere" (P77).

Aquesta avaluació no només s'empara en una visió negativa de l'atenció des d'una perspectiva no especialitzada com puguin ser les perspectives de gènere i de la violència masclista. Els resultats obtinguts a partir d'aquest canvi no ho justifiquen ja que els nivells d'inserció laboral no han millorat amb una atenció no especialitzada. Tal com apunten dos professionals dels circuits de Lleida i Tarragona, el nivell d'efectivitat del programa Incorpora és nul o empitjora els resultats obtinguts per la/el insertora/insertor laboral del SIE:

> "Clar, nosaltres realment, a nosaltres a Lleida ens ha fet mal, perquè obteníem el 80% de les insercions laborals. Perquè la insertora laboral que teníem era llicenciada i a més tenia un Màster en igualtat d'oportunitats i gènere. Les dones estaven… feia grups, els feia *coaching* empresarial… Les feia fer, bé, de tot. Llavors era fantàstic. Perquè trobaven treball i… Llavors, bé, jo considero, i seguiré considerant sempre, independentment de la decisió que s'ha pres, que era una figura imprescindible en un servei d'intervenció especialitzada…"

> “Si… Bé… Sincerament zero. Zero. Ja ho he passat a la unitat. De les dones que hem derivat a Incorpora, no tenim cap inserció” (P47).

> “Anava molt millor la insertora laboral, per la qual cosa m'han dit. Jo porto un any i mig, però pel que m'han dit, anava molt millor abans amb la insertora laboral. Però bé… Hi havia més insercions laborals. Perquè ara Incorpora… el tramites. Ara ha començat a funcionar millor, però en tot el temps que jo he estat… Era un drama al principi, eh. Vull dir un drama en el sentit que enviaves un currículum, trigaven molt a contactar amb la dona, no li oferien informació… Ni treball, ni res. Ara sí que està funcionant molt millor, comparat amb el que era abans. Però no arriba als barems de quan hi havia la insertora laboral. Això és el que em comenten les companyes, Però jo igualment des que estic treballant aquí també veig que la inserció laboral que hi ha amb Incorpora és molt complicada” (P66).

Alguns dels problemes associats a la no especialització del programa Incorpora tenen a veure amb els perfils específics de la violència masclista. Una primera qüestió relacionada amb les mancances del programa Incorpora i que està directament vinculada amb la seva falta d'especialització en la violència masclista és la no consideració de determinats aspectes que resulten cabdals per aconseguir la inserció laboral de les víctimes. Un cas especialment rellevant és el de les dones immigrants en situació irregular, sens dubte, un dels col·lectius més vulnerables dins de l'ampli ventall de perfils que són afectats per aquesta xacra. Incorpora limita l'atenció de les víctimes establint requisits per formar part del seu programa d'inserció. Entre aquests requisits estan els permisos de residència i treball. La situació d'irregularitat impedeix que algunes víctimes puguin accedir al programa d'inserció d'aquesta entitat, quedant excloses dels processos formatius i d'ocupació. El testimoni d'una professional de Tarragona ens il·lustra sobre aquesta qüestió:

> “Això ha de fer un any i mig, o dos. De la mateixa manera que decideixen psicòleg mitja hora, també es decideix eliminar aquesta figura d’insertora laboral. I que Incorpora faci aquest treball d'inserció laboral. Què passa? Incorpora posa uns filtres. Uns filtres que fa que, moltes dones de les nostres no puguin accedir-hi. Com és l'idioma, molt bé. I algun… que tinguin un permís de treball, també, no? Residència i treball. Clar, dius, doncs per aquí ja no passen, és a dir, no hi poden accedir” (P21).

Però no tan sols l'especificitat del perfil entra en joc a l'hora d'iniciar processos de formació i ocupació, sinó que també la pròpia vulnerabilitat de les víctimes les fa requerir d'una atenció específica que sembla ser, pels testimonis recollits, el programa Incorpora

no està proporcionant. Un aspecte clau comentat per alguns/es de les/els professionals entrevistats és com la derivació al programa Incorpora implica aprofundir en els problemes de revictimització dels circuits. La presència de la/del professional insertor/a laboral evitava aquest procés ja que s'atenia a la víctima en un mateix recurs, però proporcionant un altre servei, amb el que la víctima no es veia obligada a la revisió de les dinàmiques de la violència masclista. Un testimoni tret d'un grup de discussió ens aporta la seva visió sobre aquesta qüestió:

> "Jo era tècnica d'inserció laboral, i també he estat tècnica d'Incorpora. Estic en el punt de trobada… Però sí que és una de les coses que nosaltres podem treballar també, en la derivació cap a serveis d'inserció laboral. I sí que quan han passat per tots els processos aquests de denúncia, demanda, decisió… Casa d'acolliment, sortida de la llar… Amb tota la problemàtica que això comporta… El fet que els serveis tinguin un tècnic que pugui ja assessorar-les en els inicis d'apoderament… També depèn de quin ha estat el procediment de la senyora. Pot ser que la dona no hagi estat mai independent, o que sí ho hagi estat. I de vegades, recuperar coses que ja tenia és més fàcil que crear-les de nou. O no… Llavors el fet que el mateix servei pugui oferir una primera informació, una motivació cap a la inserció laboral, i la reparació real… Fa que la dona estigui més conscienciada. Perquè si ha d'anar a un altre recurs nou, quan ja ha fet sis passos… I té entrevistes, encara, amb jutjats; i encara ha de parlar amb serveis socials per als nens, amb l'escola… Quan el propi recurs del SIE ja tenia, era com un pas més. No havia d'explicar la seva vida de nou, a un altre recurs, que això també és un problema. Que aquesta dona ara la derivem a un altre servei, que és un servei extern, on l'atenen des d'un programa de La Caixa, Incorpora, i torna a reviure una mica aquesta història de la seva vida. Perquè està allí, perquè està dins d'aquest programa… I bé, penso que, per això, tenir una insertora és útil" (P66).

Aquesta especificitat dels programes d'inserció laboral també s'observa en un altre tipus de recursos cap als quals es deriven a les víctimes, no sent la falta de sensibilitat exclusiva del programa "Incorpora". De major gravetat, si cal, quan són institucions públiques i els seus professionals els implicats. El treball de camp qualitatiu ha permès constatar com l'atenció a les víctimes de violència masclista depèn en no poques ocasions de la sensibilitat específica de la/del professional que atén el cas. En matèria laboral, algunes veus han abocat crítiques en aquest sentit, assenyalant a el "Servei d'Ocupació de Catalunya" (SOC) i alguns/es dels seus professionals com a mancats de comprensió davant les situacions de vulnerabilitat de les víctimes de violència masclista. A continuació, reproduïm els fragments de dues entrevistes de dos territoris diferents (Barcelona i AMB)

en les quals es parla sobre la relació que es manté amb el SOC per part dels serveis de la Xarxa:

> *"Creus que des del SOC us posen facilitats pel fet que siguin dones que estan passant per aquestes situacions?"*
>
> "No especialment".
>
> *"Creus que tenen formació en perspectiva de gènere i en violència masclista, en concret, en el SOC?"*
>
> "No especialment".
>
> *"Però en general diries que falta formació?"*
>
> "Sí" (P49).
>
> *"(…) Les oficines del SOC són accessibles per a elles? Hi ha certa sensibilitat o perspectiva de gènere o formació en violència masclista per part del SOC per treballar amb aquestes dones? Són sensibles?"*
>
> "Mira, saps què passa? Que sempre en funció de les persones que et trobis. És que al final és així".
>
> *"No tenen programes específics per a dones que estan passant per una situació de violència de gènere, o que han passat?"*
>
> "Hi ha hagut programes de manera puntual, però ara, tampoc estic molt segura, ara crec que no" (P43).

S'ha d'assenyalar, no obstant això, que aquesta falta de sensibilitat cap a aquest col·lectiu és el resultat en algunes ocasions de l'excessiva rotació del personal que treballa a les oficines d'ocupació. A més, la coordinació és depenent, com assenyala alguna entrevistada, de la falta de programes específics de cooperació entre el SOC i les institucions que formen part de la Xarxa de lluita contra la violència masclista. Aquesta falta de programes explica, també, la aleatorietat en l'atenció a les víctimes. Així es pot observar com hi ha un clar desajust entre les ofertes laborals que arriben des del SOC i els perfils de les víctimes. El següent testimoni ens informa sobre un cas específic:

> *"No hi ha cap conveni especial? No entren dins de cap procés especial, relacionat amb serveis d'ocupació? Ofertes específiques? No hi ha…?"*

> “Jo les ofertes específiques que vaig veure, que he vist arran del conveni amb Departament de treball, que jo no sé… Les que ens han pogut arribar són de persones amb un alt nivell de formació, que jo no hagués pogut optar a aquest treball. Per exemple, Repsol per a secretàries amb un nivell d'anglès natiu, de nivell alt, amb una carrera, amb… Jo pel de l'anglès no hagués entrat. Llavors, sí que hi ha coses, hi ha cosetes…” (P22).

1.4.2.2. Factors estructurals aliens a la Xarxa contraris a la integració laboral de les víctimes de la violència masclista

Les/els professionals dels diferents recursos són conscients de dues circumstàncies alienes als circuits i que tenen un caràcter estructural que actuen en contra d'aquesta integració i dificulten la funció dels circuits en aquest sentit. D'una banda, els perfils de les víctimes, amb escassa formació acadèmica i qualificació professional, al que han d'unir-se altres factors negatius no menors, com són les malalties mentals o les drogodependències que afecten a algunes víctimes i la situació d'irregularitat, com s'ha comentat anteriorment, i que les situa properes a l'exclusió social. Per a aquests perfils, alguns dels quals representen diverses situacions de problemàtiques socials, la inserció laboral resulta una autèntica quimera. No obstant això, i en general, els perfils de la Xarxa són perfils amb una baixa o molt baixa ocupabilitat. Les víctimes que entren a formar part dels circuits territorials ja estan caracteritzades per una sèrie d'elements distintius que les diferencien d'aquelles víctimes que, sent-ho també, no han format part d'ell o ho fan de manera molt parcial. Presentem a continuació una sèrie de testimonis que recullen la problemàtica de la inserció associada a la vulnerabilitat dels perfils de les dones víctimes de violència masclista:

> “Però el que trobo com el gran buit, i trobo que fa temps que ho dic i ens ho hem de plantejar, són les dones administrativament irregulars. I dic irregular i que no poden fer res, sigui perquè no ha fet cap denúncia i llavors el judici evidentment no tenim possibilitats, o sigui perquè aquest judici no ha sortit condemnatori i no podem fer res. Què fem amb aquella dona i aquells fills i filles? Això no està previst a cap lloc. Llavors, ara mateix la situació laboral està molt difícil, ja amb permís és molt complicat, però sense ell ja no, és molt, molt, molt complicat i si tira endavant és molt, molt precari. Llavors penso que és com donar-li un caramel i després què? Aparti que elles mateixes no estan igualment centrades a fer un treball, a nivell de violència, perquè les seves ments -i és normal- estan centrades en «Com viuré, si no tinc targeta, com tiraré endavant, què faig?». No ens podem centrar a fer tot

aquest treball de consciència de gènere, què significa, que hem de tenir en compte després. És molt difícil, però és que és molt normal" (P17).

"I després que un perfil amb el qual ens trobem, de baixa ocupabilitat, de dones que han estat tota la vida sense treballar, necessiten un acompanyament" (P47).

"(…) Jo crec també que els perfils que nosaltres tenim, en general, són perfils molt baixos. Durant molts anys les dones immigrants eren, podia ser més d'un 70%, per tant, eren dones amb moltes dificultats d'inserció, perquè moltes ja no parlaven l'idioma. Moltes dificultats que hem tingut és que les dones ens han arribat sense parlar ni castellà, ni català. Amb el que estem quatre mesos intentant que la dona pugui aprendre els fonaments de l'idioma. És que impossible moure's ni anar a ajuda psicològica, ni per estar en grups, ni per fer inserció… Aquesta ha estat una dificultat per treballar amb les dones. I després a l'hora de fer inserció laboral, són dones amb formació molt bàsica, o amb bastant analfabetisme. I sí que és veritat que ara tornem a tenir més dones del país, amb menys dificultats de formació… I tenen més accés, per formació, idioma… I aquestes dones han pogut accedir a més tipus de formació que per a elles ha estat beneficiosa. Però… És que és molt difícil" (P77)

El nivell d'inserció és especialment baix entre aquelles dones que estan sent ateses en serveis d'acolliment (SAR i SAS), ja que, entre l'ampli col·lectiu de víctimes, són les que pateixen majors vulneracions dels seus drets. A més, es podria diferenciar entre els diferents serveis d'acolliment, entre el SAR i el SAS, ja que compten amb perfils heterogenis. Les dones amb un major grau d'autonomia com les que es poden trobar als pisos de suport (SAS) presenten nivells d'inserció més elevats que les que estan residint temporalment a les cases d'acolliment (SAR), dones en aquest cas amb més mancances i vulnerabilitats associades a la violència masclista patida. Els següents testimonis corresponen a professionals dels serveis d'acolliment de diferents circuits territorials:

"A nivell d'inserció laboral, quines tasques realitzeu? I quin percentatge de dones s'arriben a inserir a nivell laboral? I si té jornades completes o...?"

"Poquíssim percentatge, poquíssim".

"Per què?"

"Jo crec que arriben molt malament, molt fràgils i amb poca energia per dedicar-se a això. Llavors el temps està molt acotat, són sis mesos que poden ser set o vuit o

fins i tot un any. És un temps molt delimitat per fer tot un procés de recuperació amb el que això representa" (P29).

"Quin percentatge diries que hi ha de dones que s'hagin inserit laboralment i quin no?"

"Un nivell molt baix" (P48).

"Aquest any, puc parlar d'aquest any, perquè abans era molt diferent, hi havia un alt percentatge d'inserció laboral, però no sé si és el perfil de dones o la situació que tenim actualment, et puc dir que ara mateix no tenim cap dona treballant..."

"No et puc parlar de xifres perquè no les tinc davant, perquè això va de cara a la memòria ja del 2016 i serà més fiable quan ho tinguem sobre el paper, però ara mateix de la casuística que tenim aquí, zero dones treballant, de set adultes que tenim ara, eh!" (P49).

Però la inserció laboral no ha de mesurar-se únicament des de la perspectiva de l'obtenció d'un treball remunerat, sinó que les condicions de les ocupacions també han de considerar-se ja que facilitaran en major o menor mesura el procés de recuperació i reparació de les dones víctimes. En aquest sentit, les/els professionals consultats no ofereixen un panorama encoratjador sobre el tipus d'inserció laboral que aconsegueixen les víctimes. El tipus de treball que solen aconseguir està caracteritzat per la precarietat, la irregularitat i la feminització. Es donen molt pocs casos en els circuits territorials que puguin ser qualificats de reeixits en el sentit de la consecució d'un procés d'inserció que impliqui un treball que cobreixi completament les necessitats econòmiques bàsiques, no sigui temporal ni irregular o de l'economia submergida. Els següents testimonis corroboren aquesta situació:

"Jo crec que són treballs poc qualificats, treballs de moltes hores, molt mal pagades, feminitzades… I clar, també és la realitat de les dones que tenim…" (P29).

"*Quin és el percentatge de dones inserides, diries, laboralment?"*

"És que jo crec que varia molt en funció del moment, però ara mateix, que treballin, n'hi ha dos i perquè fan neteja de domicilis particulars, una cuida un senyor. Sempre són, o gairebé sempre, professions vinculades a cura de l'altre".

"Feminitzades?"

“És el que saben fer, cuidar, doncs això. I llavors s'han buscat la vida aquestes dues persones, de vuit”.

“Clar, no seria jornada completa mai”

“Una té tres hores i l'altra més o menys” (P43).

“I quins… Si em pots dir una mica de percentatges, ja sé que és difícil… Però de les dones que surten del pis pont, més o menys, quantes podem dir que tenen un treball?

“Aquí entra la segona tanda… que és el tema de l'economia submergida. Treball amb contracte és una cosa, treball que et permeti tenir ingressos n’és una altra. Treball amb contracte poques. No sé… dir-te percentatge, no ho sé. Diria que fa temps que no tenim contractes seriosos. Ara, submergida sí. A través de Càritas també tenim molta inserció amb tema d'interines, d'internes… Amb sous bastant precaris, però menys que res… El tema de cuidar nens, neteja… Llavors tirem molt de prestació i treballs així” (P66).

“Dels pisos aquest any sí que hem tingut més moviment en aquest sentit, hi ha hagut dones que s'han inserit, et puc parlar de, a nivell temporal, mira tenim quatre dones que han aconseguit contractes de treball”.

“Temporals, em deies?”

“Temporals”.

“I quin tipus de treballs han aconseguit?”

“Sobretot en el ram de l'hostaleria com a cambreres de pisos, perquè prèviament han tingut una formació, que això sí que és real que hi ha més possibilitats en aquest àmbit, a la ciutat en la qual estem (Barcelona), i també en atenció a la tercera edat”.

“Tasques de cura i domèstiques” (P49).

“Bé, estem en una situació socioeconòmica que no convida molt a la contractació. Llavors sí que és cert que tirem molt de treball en negre. Moltes sortides passen per prestació o subsidi que sigui i treball en negre. Les que troben treball, proporcionalment, molt, molt poques” (P26).

L'última cita ens situa davant un altre dels factors estructurals que superen el funcionament del circuit i davant els quals les/els professionals tenen complicat lluitar. Es tracta de les dificultats econòmiques pròpies d'un període de recessió de dimensions i durada extraordinàries en el qual les contractacions són escasses, i més per a uns perfils de baixa ocupació, com s'ha explicat. Com exposa el següent testimoni, les dificultats en la contractació i els perfils de baixa ocupació són factors que acaben per conjuminar-se per complicar extraordinàriament la inserció laboral de les dones víctimes de violència masclista.

> "Clar, d'aquests quatre anys cap aquí hi ha hagut un nivell molt baix d'inserció. Abans sí que hi havia hagut algunes dones que… Hi havia un percentatge molt més alt. Ara, són per dos motius. Una perquè realment la situació de crisi ha afectat, són dones que a nivell d'experiència laboral algunes en tenen i unes altres no tenen res, la formació de les que ens arriben al servei, la majoria tenen un nivell formatiu baix, llavors, no són condicions molt favorables per ajudar el fet que elles trobin treball. Després, a nivell personal, al moment en el qual estan, moltes estan deteriorades. Tenen una problemàtica greu, no només per la violència que han viscut en la parella sinó per la violència que han viscut tota la seva història de vida. Llavors, de vegades estan en un estat depressiu i en un estat emocional que tampoc facilita trobar treball. Després, compaginar amb els nens, les mares, poder sí que han trobat… Fa poc teníem una dona que podia trobar treball de cuinera, però era totalment incompatible amb els horaris dels petits. Llavors, clar, crear de nou, no només un treball, crear una xarxa que t'ajudi amb els petits o trobar un cangur, tot en sis mesos… Si a nosaltres ens costa tota una vida compaginar amb els fills, doncs a elles se'ls fa molt difícil" (P48).

A més, el context de crisi pot afectar en major o menor mesura la integració laboral de les víctimes si el sistema productiu local del que formen part posseeix més o menys recursos i, de manera singular, si existeixen actors sensibilitzats amb les problemàtiques de les víctimes. Es fa aquí referència al fet que la presència d'entitats i empreses sensibilitzades amb la perspectiva de gènere i la violència masclista poden intervenir favorablement en els processos d'integració de les víctimes aconseguint nivells d'inserció superiors al d'altres territoris. És el cas del programa ONA, gestionat per les associacions "Dones amb Empenta" i "El Safareig" que actua en el circuit de la Catalunya Central, encara que no es tracta de l'únic territori que presenta aquesta fortalesa. Per tant, es pot concloure novament que el territori torna a incidir de manera decisiva en els processos de recuperació de les víctimes.

És en aquest context d'especial dificultat econòmica per a les víctimes de violència masclista quan més es precisa d'un esforç per part de les administracions públiques per dotar d'uns mínims recursos econòmics i d'ajudes d'un altre tipus que permetin afrontar els processos de recuperació i reparació a les víctimes. Moltes d'aquestes dones tenen filles i fills menors d'edat al seu càrrec, el nombre dels quals pot variar en funció dels casos. Les responsabilitats familiars de cura cap a aquests menors impliquen una sèrie de limitacions per poder realitzar cursos formatius o acceptar treballs que comporten desplaçaments i una dedicació horària més o menys exigent. Si aquestes dones no compten amb ajudes econòmiques i d'un altre tipus que facilitin la conciliació de la vida laboral i familiar, el procés d'integració laboral i de recuperació en general serà molt més complicat. Tal com ho explica una professional d'un servei d'acolliment temporal, es precisa d'una major implicació per part de les administracions públiques que vagin més enllà de la mera declaració d'intencions o els formalismes protocol·laris, ja que a l'hora de la veritat les dones víctimes de la violència masclista es troben davant un repertori de dificultats que fan molt difícil el procés de recuperació:

> *"No hi ha programes específics per a la violència masclista des del SOC o des dels serveis públics d'inserció?"*
>
> "No".
>
> *"Clar, clar".*
>
> "No hi ha cap conveni… A nivell de desplegament de la Llei, sí. A nivell de desplegament de la Llei, hi ha com a molts recursos allí escrits que se suposa que, a nivell d'atenció de la problemàtica, però la realitat és que no hi ha formacions específiques. Van sortint grups d'apoderament, ara el dia 25, al novembre surt de tot, dos mil grups, dos mil tallers… Però això no és real. Perquè justament tot el tema a nivell terapèutic o d'apoderament, nosaltres ja ho fem molt des del servei, llavors el que interessa són habilitats laborals, formacions ocupacionals, centres de pràctiques… Que les dones vegin que realment hi ha una part de la seva vida que l'han tingut parada o que no l'han tingut però que realment poden aportar molt a la societat. Que són persones treballadores que tenen unes habilitats i unes característiques potents per al món laboral. Però, clar, això també requereix que puguin tenir algun tipus d'accés. Llavors, la qual cosa et deia, si no hi ha una formació o si no entrem en el període, si no tenim una xarxa de suport, prestacions per als nens petits de la guarderia, si no tenim ajudes, beques d'escolaritat perquè les dones puguin deixar als petits a la guarderia i tinguin unes hores per fer aquestes formacions… Llavors tot retarda el procés i moltes dones justament es

tiren enrere perquè finalment no els surt a compte perquè van molt estressades per quatre duros. Perquè realment, si han de buscar cangur més la guarderia no arriba. Llavors, la qual cosa els podria portar, que és la pena, que el que els podria portar tenir una activitat laboral fos que les permeti viure un altre tipus d'entorn i desenvolupar una sèrie d'habilitats… Tot això queda en detriment de l'altra part. Llavors entrem en un bucle aquí" (P48).

1.4.3. Les ajudes econòmiques com a suport per la recuperació de les víctimes de violència masclista. La variabilitat territorial en l'accés a la Renda Activa d'Inserció (RAI)

Davant la falta d'inserció laboral de les dones víctimes de la violència masclista, es precisen ajudes econòmiques per sustentar els processos de recuperació. Sense aquestes ajudes les dones es mantenen dependents d'una situació econòmica vinculada a la violència masclista. La possibilitat de ruptura dels vincles amb la violència sorgeix de la possibilitat d'aconseguir una independència econòmica que, en una situació ideal, anés al resultat de la integració laboral. Com s'ha vist al llarg de la secció, aquesta inserció és molt complicada per a les dones que formen part dels circuits de lluita contra la violència. Per tant, les ajudes econòmiques suposen un primer pas per iniciar el procés de recuperació o mantenir-lo. Diversos són els recursos als quals poden accedir les víctimes, des d'ajudes específiques proporcionades pels serveis socials municipals, fins a ajudes específiques a les quals poden tenir accés a causa de la seva condició de víctimes de violència masclista o no disposar de recursos econòmics suficients. En el primer cas es tracta de la RAI, mentre que el segon fa referència a la Renda Mínima d'Inserció (també coneguda com PIRMI). L'accés a aquestes ajudes, no obstant això, tan sols cobreix una part de les necessitats bàsiques de les dones. Es tracta d'ajudes mínimes que en el cas de les víctimes de la violència masclista que formen part de la Xarxa caracteritzades per presentar múltiples limitacions, resulten insuficients. Dos professionals de Tarragona i Girona (per ordre d'aparició) ofereixen la seva visió sobre aquest tema:

"És per això que et deia, la meva reflexió, que m'agradaria que sortís aquest tema, és que la violència no es pot abordar si no hi ha un mínim per sobreviure. Això que parlem, està molt bé que hi hagi un treball des del quotidià. Està molt bé que hi hagi tallers, i grups, i autoajuda, i psicoteràpies. Però si una no pot sobreviure… El primer és allò bàsic. El primer són les necessitats bàsiques. I si aquestes no estan massa cobertes, doncs… És que les dones estan abocades a la misèria avui dia. És que ho estan. Moltes dones. Poques oportunitats, laborals, en guarderies, poques oportunitats… És que, prestacions, mínimes. Una família amb tres criatures, com

pots viure amb 400 i poc euros? O amb 600… Hi ha molt més que fa molts anys, sí que és cert, no? Però continua sent precarietat, i continua sent tapar. I sí que és cert que s'ha de fer molta prevenció amb les dones, amb que les dones siguin actives des del quotidià i des de les seves vides. Però s'ha de fer, també molt, per aconseguir que siguin independents, de debò" (P22).

"Creieu que per acabar aquest procés de recuperació i d'autonomia de les dones per poder tornar a començar, és bàsic el fet que tinguin aquesta independència econòmica, doncs tenir un treball?

"Home, jo crec que sí. Jo crec que sí. Vull dir, ara moltes dones que estan en el servei estan cobrant una prestació. Una RAI, una RAI són 426 euros, potser tenen la sort de tenir complement de PIRMI, però potser no. 426 euros amb dos fills… busca't un pis, menja, paga i mantingues als teus fills" (P30).

Però si el fet d'accedir a aquestes ajudes tan sols suposa una renda insuficient, sobretot la RAI, el no accedir a les mateixes aboca a les víctimes a reproduir les situacions de violència que les han portat a formar part de la Xarxa.

La recerca qualitativa ha evidenciat que l'accés a la RAI representa una de les principals qüestions a abordar per millorar la intervenció contra la violència masclista. Encara que moltes víctimes accedeixen a la RAI, és important comprendre els problemes que existeixen per a l'accés a aquesta prestació per a algunes dones. Diversos poden ser els motius pels quals no accedeixen a la prestació:

- La situació d'irregularitat administrativa[101] també impossibilita l'accés a aquesta prestació. Això situa a les víctimes que es troben en aquesta situació en una posició d'inferioritat pel que fa a la resta de víctimes, fent-los més difícil la seva lluita contra la violència masclista. Una professional del circuit de Tarragona exposa el problema breument en la següent cita:

  "És que si no tens autorització de residència no pots accedir a una RAI, que és una prestació per a víctimes de violència. O una PIRMI, o el que sigui. No pots. No tens dret a accedir a res. Amb la qual cosa…" (P21).

- En alguns casos, la situació de violència masclista i els seus efectes sobre la víctima actuen com a obstacle per a les mateixes, impedint el desenvolupament normal de

[101] Si la dona disposa de mesures de protecció judicials pot obtenir permís de residència i treball per circumstàncies excepcionals com a víctima de violència de gènere.

les seves activitats, entre les quals, per exemple, es trobaria la renovació en les oficines d'ocupació de la seva condició de demandant d'ocupació.

- No complir els requisits mínims establerts en la normativa, com és presentar els documents que acrediten la condició de ser víctimes de violència masclista. En aquest cas pot succeir que davant la falta d'ordre de protecció o mesures de protecció per sentència ferma vigents no es concedeixi la prestació. Però també pot ocórrer que la víctima hagi estat beneficiària de la prestació i deixi de ser-ho al moment en el qual alguns d'aquests requisits no es compleixen, com per exemple l'extinció de l'ordre de protecció.

Les professionals assenyalen unànimement un enduriment de les condicions per accedir, havent viscut moments en els quals des de les oficines dels Serveis Públics d'Ocupació (SEPE) s'actuava amb major flexibilitat. Així i tot, cal introduir aquí un element cabdal per avaluar l'accés de les víctimes a aquest recurs. Es tracta, de nou, de les diferències territorials existents en la tramitació de les sol·licituds de les RAI. Com apunten alguns/es professionals, encara que el denominador comú en els últims anys ha estat la major rigidesa i ajust a la norma per part del SEPE, això no ha ocorregut amb la mateixa intensitat en totes delegacions del servei. Les/els professionals parlen de l'existència d'una certa aleatorietat a l'hora de concedir les prestacions. Si bé segons alguns/es professionals en alguns territoris la tramitació tan sols requereix l'informe dels serveis especialitzats (SIE, SIAD, serveis socials, OAVD) de l'administració pública competent, en uns altres les condicions són molt més estrictes i requereixen que sempre hi hagi mesures judicials de protecció vigents. Seguidament es presenten dos testimonis extrets dels grups de discussió de Catalunya Central i Terres de l'Ebre (per ordre d'aparició) que donen mostra de l'heterogeneïtat territorial en l'accés a la RAI:

> *"Si podeu parlar de les altres comarques de la demarcació, com és la relació amb el SEPE i amb el SOC? Les RAI…"*
>
> "A l'Anoia és bona. Però a mi em consta que hi ha altres comarques amb realitats diverses. Em sembla molt estrany el que passa en aquest país, és com si visquéssim en un regne de Taifa… Jo el de Catalunya és espectacular, només controlo quatre comarques, eh! Però escolto altres directores explicar i a mi em sembla espectacular. És a dir, el que passa amb altres territoris no té res a veure… A Manresa tenen problemes, a l'Anoia no tenim cap problema, cap. És a dir, el SEPE no ens qüestiona cap informe, no ens posa cap problema, donen per bé tot el que fem" (P55).

"Tots els equips comarcals i la comissió tècnica és un tema recurrent les RAI, i el fet que hi hagi, parlant clar, al·lucinem que en altres territoris se'ls hi concedeixi sols amb l'informe de serveis socials bàsics i que aquí sigui impossible. De fet, l'any passat van venir de Tarragona a través de la comissió tècnica el director provincial del SEPE de Tarragona per parlar d'aquest tema de la RAI i uns altres, i va dir que en principi no s'hauria de tenir dificultats, que fins i tot ens deixava el telèfon… i la cosa segueix igual" (P75).

1.4.4. Recomanacions per la millora de la inserció laboral de les víctimes de la violència masclista

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida totes aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les/els professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per a la millora de la intervenció respecte a la inserció laboral i la suficiència econòmica de les dones víctimes de la violència masclista.

- Es precisa que la inserció laboral de les dones víctimes de violència masclista sigui gestionada des d'un servei especialitzat, tal com funcionava amb la figura de la/del insertora/insertor laboral dels SIE. La gestió per mitjà de l'externalització es presenta com a complicada ja que es tracta d'un servei generalista que té moltes dificultats per atendre les particularitats de les dones que han patit violència masclista. Segons una part considerable de les/els professionals entrevistats, el servei especialitzat obtindria majors taxes d'ocupació que l'actual generalista.

  "Creus que la figura d'insertora laboral era necessària per un SIE que…?

  "Home, jo crec que sí. I el que s'ha fet una mica és privatitzar això, no? (…)" (P30).

  "I des de l'ICD feu també inserció laboral?"

  "Nosaltres vam tenir fa bastants… Ara ja fa quatre o cinc anys que no ho tenim, teníem cedit l'espai a una persona que era la insertora laboral, que venia d'una associació. I la veritat que va molt bé tenir una insertora laboral dins del mateix servei. Encara que nosaltres no era un servei propi, però sí que la teníem situada allí… i la persona doncs es movia, i estava en tots els circuits d'inserció laboral, coneixia molt bé la xarxa, i estava molt bé al

servei. Així que dins del SIE, que hi ha persones que pateixen violències, poder tenir aquest recurs, la veritat és que…" (P66).

- Es precisa treballar en la sensibilització del teixit econòmic per donar a conèixer la problemàtica de la violència masclista i facilitar la inserció laboral de les dones víctimes d'aquesta xacra social. Sense un teixit social sensibilitzat que afavoreixi accions de discriminació positiva no és possible aconseguir una millora en els nivells d'integració laboral de les víctimes de la violència masclista.

  "(…) Manca de sensibilització de les empreses, i la col·laboració també. Perquè la nostra insertora amb el que es trobava és que pots fer tot el treball, la dona està preparada, i clar, doncs això, fer unes pràctiques els va molt bé. On anàvem? S'havia d'iniciar aquesta tasca, no? De col·laboració… Buscar empreses, i clar, això també mancava".

  "Jo també penso que el tema de la inserció és també un tema de sensibilització de les empreses. Perquè per molt insertor, per molt acompanyament, si és una senyora que està sola, que té tres criatures, i no hi ha adaptació dins de l'empresa per a la seva jornada laboral, ja podem acompanyar-la tot el que vulguem… Però si no té suport per deixar la criatura… Llavors, jo penso que també és una realitat que hi hagi una sensibilització de l'empresa…" (P59).

- Seria recomanable que el treball que obtinguessin les víctimes de la violència masclista complís dos requisits mínims:

  - En primer lloc, que proporcionés un sou prou elevat perquè quan comenci la seva vida independent al marge del circuit pugui viure de manera digna.

  - En segon lloc, les víctimes de violència masclista haurien de comptar amb ocupacions que els permetessin conciliar la vida laboral amb la familiar, especialment si la víctima té filles i/o fills al seu càrrec.

- Urgeix atendre a les víctimes de violència masclista que presenten una situació d'irregularitat administrativa. Són un de les baules més febles dels circuits, les quals queden excloses dels programes ocupacionals i de l'accés a les ajudes econòmiques.

  "Però el que trobo un gran buit, i que fa temps que ho dic i ens ho hem de plantejar, són les dones administrativament irregulars. I dic irregular i que

no poden fer res, sigui perquè no ha fet cap denúncia i llavors el judici evidentment no tenim possibilitats, o sigui perquè aquest judici no ha sortit condemnatori i no podem fer res. Què fem amb aquella dona i amb aquells fills i filles? Això no està previst en lloc. Llavors, ara mateix la situació laboral és molt difícil. Ja amb permís és complicat, però sense ell ja no… és molt, molt, molt complicat i si tira endavant és molt, molt precari (…)" (P17).

- Una de les qüestions a abordar des de la Xarxa en matèria d'inserció laboral és la unificació de criteris en la concessió de les ajudes econòmiques, especialment les RAI, sotmeses a una variabilitat territorial important. Aquesta homogeneïtzació permetria a les víctimes la possibilitat d'accedir a aquesta prestació econòmica en igualtat de condicions independentment del circuit territorial al que pertanyin.

1.5. La intervenció respecte a l'habitatge

1.5.1. La importància de l'habitatge en els processos de recuperació i reparació de les víctimes de violència masclista

La satisfacció de les necessitats residencials és un dels principals problemes que afronta la societat catalana. Juntament amb els problemes d'atur i precarietat laboral, tots dos representen esculls insalvables per a la integració social per a parts considerables de la societat. Sense integració laboral la integració residencial és molt complicada.

Els processos de recuperació i reparació de les víctimes, passen per aconseguir l'accés a recursos residencials que els permetin consolidar-los. Sense un allotjament digne, les víctimes no tenen l'espai amb el qual trencar les dinàmiques de violència masclista que les van portar a formar part de la Xarxa. En la secció primera del capítol 3 de drets d'atenció i reparació de les dones víctimes de violència masclista de la Llei 5/2008, es recullen els drets en l'àmbit de l'accés a un habitatge. L'article 34 estipula la concessió d'ajudes a les víctimes per a l'accés a un habitatge. Per a això, s'insta al Govern a promoure mesures per facilitar aquest accés a un habitatge sempre que les víctimes estiguin en situació de precarietat econòmica com a resultat de "les violències" o quan aquest accés sigui considerat per les/els professionals de la Xarxa com un requisit indispensable per aconseguir la recuperació. El dret d'accés a un habitatge també es concreta en l'article 35 que obliga al Govern a realitzar reserves d'habitatge en les promocions públiques per a les víctimes. Finalment, la Llei considera de manera particular el cas de les víctimes majors de

65 anys i les dones amb discapacitat que pateixen violència masclista com a col·lectius especialment vulnerables objecte de discriminació positiva per a l'accés a les places de residències públiques, sempre considerant aquesta una opció escollida per les pròpies dones beneficiàries. Finalment, l'article 37 estableix com a prioritari la concessió d'ajudes per a l'adaptació funcional dels habitatges d'aquelles víctimes amb discapacitat.

La Llei 5/2008, per tant, articula una sèrie de mecanismes per fer efectiu el dret a l'habitatge de les dones víctimes de violència masclista però que com veurem posteriorment, compta amb nombrosos problemes per poder traslladar-se a la realitat. La consideració de la problemàtica des de la Llei no ha implicat la seva superació. L'accés a l'habitatge després del procés d'atenció i recuperació en els diferents serveis de la Xarxa és un dels principals problemes amb els quals es troba la intervenció amb aquestes dones per superar totalment la violència masclista patida i convertir-se en individus independents. En una part important dels casos, la falta de recursos econòmics i d'un habitatge impossibilita la culminació del procés de recuperació amb el risc del retorn a context i dinàmiques on la violència masclista persisteix.

1.5.2. Com es gestiona l'accés a l'habitatge?

En aquest punt s'aborden diversos aspectes de la intervenció en matèria d'habitatge, des de quins són els recursos que gestionen l'accés a l'habitatge de les víctimes de la violència masclista, passant per com es realitzen les derivacions i incloent cap a quins serveis integrats o no a la Xarxa es deriva.

La intervenció en matèria d'habitatge es gestiona mitjançant derivacions als serveis responsables de tramitació de les ajudes pertinents. Solen ser els serveis socials dels circuits territorials corresponents els encarregats de realitzar la tramitació tal vegada els serveis específics que atenen la violència masclista i que estan integrats en els respectius circuits (serveis socials no ho està oficialment, encara que sí de facto) consideren rellevant realitzar la derivació. A continuació, s'ofereix una mostra de testimonis de professionals de diferents serveis i territoris sobre quins són els procediments habituals:

> "Clar, amb aquest tema generalment les dones que ens arriben a nosaltres aquí amb necessitat d'habitatge ja han passat abans per serveis socials. Llavors el que fem és treballar-ho amb serveis socials, són elles les que porten tot aquest tema i nosaltres si necessiten un informe o necessiten qualsevol cosa nosaltres recolzem això, però és més serveis socials qui…" (P25).

“A veure, nosaltres, la coordinació, per exemple, amb habitatge, amb la borsa d'habitatge, bé, és directa. Tenim el telèfon, sabem que el recurs està aquí i no està molt lluny. I sempre que tenim algun dubte, o alguna pregunta, doncs agafem directament el telèfon i parlem amb el tècnic que està allí. Derivem, derivem a les dones que veiem que els pugui fer falta això (un habitatge)…”

“El que sí que sé, clar, nosaltres això ho portem molt interioritzat… ho tenim molt coordinat amb serveis socials, com t'explicava. Llavors, el tema de l'habitatge ho podem fer nosaltres des d'aquí, directament, amb ells. De coordinar-nos i de poder dir, -mira, hi ha una sol·licitud que no sé què-. -Val, doncs ara li pregunto; doncs ara t'ho envio; doncs ara, bé, doncs fem-ho així-” (P37).

“Des de serveis socials. Quan hi ha un problema d'habitatge la derivació és a serveis socials. De vegades hi ha mobilitat, dins de la mateixa comarca, però tota la gestió la té allí” (P55).

“I el tema de l'habitatge com ho treballeu? M'havies dit que no teniu recursos propis d'habitatge, però si arriba algú amb una necessitat, ja no em refereixo tant a casa d'acolliment o així, sinó…?”

“Val, o sigui que no és que hagi d'anar-se’n del pis que en aquest cas entraria a la xarxa de recursos residencials”.

“Imagino que és una derivació a la Xarxa?”

“Exacte. L'altre és la necessitat d'habitatge que pugui tenir aquesta persona, doncs com qualsevol altre servei, a veure, et poses en contacte amb serveis socials de cada municipi a veure si tenen el banc, perdó, el parc d'habitatge social a veure si hi ha alguna cosa, si són coneixedors de tal i tal i poc més pots fer” (P61).

“I llavors quines intervencions es prioritzen? Em refereixo… Per exemple, feu intervencions de cara al fet que les dones tinguin accés a l'habitatge? Inserció laboral?”

“No, això no ho fem des del SIAD, sinó des de serveis socials. Nosaltres derivem. No fem un seguiment exhaustiu, no tot el procés de tots els recursos. Normalment és des de serveis socials que es treballa, i ja hi ha tots els professionals i es treballa interdisciplinariament” (P74).

El procediment de derivació descrit a través del com s'intenten solucionar els problemes relacionats amb la necessitat d'habitatge per part de les dones víctimes de la violència

masclista es concreta en diverses solucions residencials. Entre els recursos disponibles estan la Taula d'Emergències Socials de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, els recursos d'habitatges públics municipals i comarcals, els recursos que organitzacions privades sense ànim de lucre poden oferir, a través del mercat d'habitatge, principalment mitjançant un lloguer, i les ajudes econòmiques destinades a reduir els costos de l'habitatge. Però aquestes no són les úniques vies mitjançant les quals les víctimes aconsegueixen accedir a un habitatge. En el pitjor dels casos, les víctimes poden tornar a l'habitatge que fins al moment havia estat l'habitual. Segons els testimonis de les/els professionals això no sol ser habitual i la tornada a l'àmbit de la violència sol produir-se per altres motius no associats a la falta d'habitatge. No obstant això, en algunes ocasions succeeix:

> *"I alguna torna al domicili? Per la problemàtica de l'habitatge?"*
>
> "No, per falta d'habitatge, no. Jo almenys les meves percepcions… la meva percepció és que no" (P29).
>
> *"I hi ha alguna que torni al domicili que tenia abans?"*
>
> "Amb l'agressor, vols dir? Sí, sí que hi ha tornades".
>
> *"Per falta de recursos, no?"*
>
> "Per moltes coses, per falta de recursos, perquè surt i llavors veu que no tot és tan bonic o tan fàcil com ella pensava, perquè no és fàcil. Per un tema de dependència, de dependència emocional, hi ha moltes dones que estan molt enganxades. Unes altres que no és el seu moment i no s'acaben de veure suficientment forts i l'altre les truca dient: «Ho sento, no ho faré més». Per pressió familiar" (P43).

També pot succeir que la víctima pugui tornar a l'habitatge habitual sense la presència del seu agressor, gràcies a que aquest ja no resideix en ella i la víctima compta amb una ordre de protecció. Però aquest altre habitatge al qual les víctimes accedeixen pot tractar-se de la residència de familiars o amics. Per tant, els recursos disponibles per a les víctimes semblen ser nombrosos i diversos, si bé, com veurem a continuació quan s'analitzin detalladament, tinguin associades vulnerabilitats que els fan de difícil accés per a aquest col·lectiu.

1.5.2.1. La Taula d'Emergències Socials de la Generalitat de Catalunya

Un dels recursos més utilitzats des dels diferents circuits territorials és la Taula d'Emergències Socials de la Generalitat de Catalunya (Taula a partir d'ara). Quan els serveis de la Xarxa consideren la tramitació d'un recurs residencial per a una dona que ha estat víctima de violència masclista i ha participat en accions d'atenció i recuperació en els serveis específics de la Xarxa, la Taula és un dels principals recursos als quals acudeixen les/els professionals dels circuits. Tal com estableix el Reglament de la taula de valoració per l'adjudicació d'habitatges per a situacions d'emergències econòmiques, socials i altres casos amb necessitats especials de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, en el seu article 5 sobre els nivells d'actuació, les situacions de violència masclista formen part dels àmbits d'actuació de la Taula considerant-los com a casos de nivell dos, tractant-se d'altres casos amb necessitats especials.[102]

No obstant això, la disponibilitat del recurs no implica que el seu funcionament s'ajusti a les necessitats residencials de les víctimes de la violència masclista. La derivació cap a la Taula té una sèrie de problemes associats que es procedeix a relatar.

Un dels principals problemes de la Taula és que els recursos residencials dels quals disposa són escassos. La fundació de la Taula esdevé durant la crisi econòmica, concretament al juliol de 2014 és publicada la resolució en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. La falta d'habitatge públic, de la qual es nodreix la Taula, és especialment important durant el període recessiu de l'economia a causa de la diversificació i ampliació de les necessitats residencials per col·lectius cada vegada més nombrosos. Diferents testimonis de les/els professionals de la Xarxa testifiquen aquesta manca:

> "I després de la Taula, doncs si que treballem amb ells. Al principi no ens coneixíem molt i va ser «Anem a fer». Després va haver-hi una època que tenien molta oferta de pisos i ara fa un temps ja ens van dir que en tenien menys, i llavors costa una mica més" (P43).
>
> *"Creus que funciona bé, no obstant això, la Taula?"*
>
> "Sí, home, funciona. Nosaltres estem contents, el que passa és que clar, no hi ha la llista d'habitatges…"
>
> *"Van desbordats, una mica, diríem".*

[102] Durant la redacció d'aquest capítol es va aprovar un nou Reglament de la taula de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya per a l'any 2016. En aquest cas, l'article 4 continua recollint la consideració de la violència masclista com a situació d'emergència econòmica i social.

“Sí, ara hem de derivar un cas dels pisos i estem explorant, i hi ha llista d'espera també, sí, sí, això és el que ens arriba” (P49).

“El tema d'habitatge des del SIE, podem activar la xarxa, podem activar… Que això va ser, la Taula d'urgències… El problema de la Taula d'urgències és que està colapsadíssima, ja no és d'urgències” (P55-P1).

“Clar, quants mesos triga a resoldre la Taula?”

“Dos mesos…” (P55-P1)

“Tres, ara…” (P55-P2)

“Al començament era com… A més, la Taula d'urgència vam fer nosaltres un informe, l'informe social ho reconeix… No ens posen problemes. L'únic problema és que està col·lapsada, és que ja no és d'urgències, clar. I a més els habitatges que pots trobar, també estan limitades, no tenen tanta borsa d'habitatges. Llavors, potser al municipi que la dona voldria no n’hi ha, i n’has de buscar un altre” (P55-P1).

“Perquè treballeu amb la taula d'emergències socials imagino?”

“Sí”.

“I que tal?”

“És la història interminable. Molta llista d'espera. Jo crec que ha estat molt bona iniciativa, que ha estat molt positiu que fa dos anys no ho teníem, és una cosa molt nova i arran de les demandes dels diferents serveis crec que han pensat en aquest recurs i crec que està molt bé. Però no pots satisfer totes les demandes de les usuàries que tenim. Llavors aquí ens trobem amb molta dificultat” (P85).

I la manca genera retards en les adjudicacions. Es tracta d'un altre dels problemes derivats del mal funcionament de la Taula. Encara que el servei inclou el terme “emergència” en la seva denominació, cosa que ens ha de fer pensar en un recurs apte per a situacions especialment greus i que exigeixen una actuació urgent, de ràpida mobilització, la realitat és molt diferent. Els testimonis exposats anteriorment ja exposaven el costat negatiu del recurs, però ara es presenten uns altres que corroboren l'existència d'una falta d'agilitat en la resolució i, sobretot, en l'adjudicació d'habitatges:

“*Com funciona aquesta Taula?”*

> “A veure, funcionar, funciona molt bé. Recordo el primer que vam tramitar, el primer i el segon genial. Tampoc tramitem totes les dones, perquè n’hi ha algunes que específicament volen quedar-se a no sé on. El que fèiem amb les primeres dones era Granollers i el seu entorn, o entorn de Barcelona, i realment va anar súper bé”.
>
> “A l'última que han adjudicat pis ara, era… al voltant de Granollers o entorn de Barcelona, i clar, vam acabar trucant a la Taula: «Escolta, que fa no sé quant que li heu aprovat ja i no té pis». I ens van dir: «És que no en tenim». Llavors ens van donar els territoris on hi havia pisos perquè la dona escollís el que li semblés adequat”.
>
> “La Taula treballa molt bé? Sí. Que la falta de pisos és un problema que fa que les puguin acceptar però que no és tan ràpid com desitjaríem? Doncs també” (P29).
>
> *“Com creus que funciona la taula d'emergència?”*
>
> “Bé… 72 hores no, eh! És un tema que necessites un marge de temps”.
>
> *“Però creus que dóna resposta, que té capacitat per donar resposta a les demandes d'habitatge de les dones?”*
>
> “Sí, però hauria de ser més àgil” (P34).

Des de la pròpia Agència de l’Habitatge de Catalunya, a través del seu director, s'admet l'existència d'aquest problema:

> “Doncs en aquests tres anys de trajectòria que inicialment les resolucions anaven molt ràpides i hi havia una resposta bastant propera en el temps i ara fins i tot hi ha un període de cinc a sis mesos”.
>
> “Pot passar, i bàsicament és per la disponibilitat que tenim d'habitatge. És a dir, fa quatre anys el parc públic tenia un sistema de gestió en el qual hi havia prou habitatge disponible perquè el sistema d'accés a l'habitatge i el lloguer era mitjançant sorteig i per tant llistes. Aquest sistema és molt lent de gestió i comportava que com que hi havia prioritat en la Taula aquesta lentitud en la gestió dels habitatges que podien estar disponibles feia que la preferència de la Taula tingués indisponiblitat. En la mesura que es fa un pla de xoc en el qual s'intenta que no hi hagi habitatges buits, això fa que disminueixi. La rotació d'un habitatge fa dos o tres anys era una rotació de 40-50 habitatges mensuals, tenies aquesta disponibilitat d'habitatge, això també s'ha anat reduint actualment. Conflueix que

en l'últim any i mig la dinàmica de la demanda de la Taula d'emergència ha crescut també espectacularment, per tant, quan parlem d'aquest percentatge, entre un 20 i un 30 de víctimes de violència masclista, està vinculat que en la primera fase potser estaven en 30, possiblement ara per nombre relatiu respecte del conjunt de casos, doncs estem en un 20, perquè ha crescut el nombre de demandes de la Taula. En tres anys s'han triplicat les demandes" (P72).

L'escassa disponibilitat de recursos varia al territori. Hi ha una major oferta d'habitatges públics disponibles per a la Taula en aquells territoris amb una escassa demanda el que afavoreix preus més assequibles. Aquesta disponibilitat d'habitatges al territori no té per què coincidir amb els desitjos i necessitats de les víctimes. Una vegada aquestes han realitzat processos de recuperació en cases d'acolliment, pisos pont, SIE, etc., els habitatges que pot oferir la Taula no solen estar disponibles en aquelles localitzacions més recomanables per a les víctimes des d'un criteri estrictament de desarrelament. És més, incideixen en aquesta problemàtica agreujant la situació de vulnerabilitat de les víctimes. A més, s'ha de considerar que moltes víctimes opten per no fer ús de l'habitatge adjudicat precisament per por del desarrelament i els problemes que comporta trencar amb els vincles socials, econòmics i administratius que han establert elles i les seves filles i fills durant el seu procés de recuperació. Les responsables de tres serveis de diferents territoris ofereixen la seva visió sobre aquesta qüestió:

"I sí que ara, doncs, tenim aquests pisos de la Taula d'Emergència… Que això s'acabarà aviat, i que comencen a ser pisos que ja no pots demanar-los aquí, a la teva ciutat, sinó que, a veure, «on teniu pisos»? I des de Tarragona, elles que han vingut des de Lleida… I et posaré un exemple. Per exemple, una senyora ve de Lleida, fa un procés de recuperació, a l'hora de fer una sortida, hem de demanar un pis, un pis social, perquè amb 400 no les hi apanyarà en un pis tal, no? Llavors un pis de lloguer social, que pot costar 50, 70, 100 euros, com a molt. Val, no n'hi ha a Tarragona. Llavors, on hi ha pisos? A Berga, a la Butllofa, i gràcies, eh! Jo… penso, i gràcies. I les hem de tornar a moure, i hem de tornar a vincular-les a un nou territori, tal" (P22).

"(…) I també la dificultat és… el que els transmetem a les dones: a veure si és un pis de la Taula d'emergència és perquè és l'alternativa que tens per no quedar-te al carrer, per tant, si et toca on sigui un pis, has d'anar-te'n, no pots renunciar. I això a algunes dones les frena una mica" (P29).

"La taula de Girona és molt complicada perquè no hi ha habitatge a Girona. N'hi ha molt poc, sí que n'hi ha, n'hi ha molt poc. A la província, eh! De vegades n'hi ha,

però llocs que no tenen… Algun municipi que… Què fa aquella dona allí? Que potser té poques possibilitats laborals, potser no té recursos. Moltes, per no dir gairebé totes, moltes de les dones que… Jo et parlo en aquests tres anys, que tenim al pis, crec que et diria que, ben poques tenen permís de conduir. Són persones que es mouen en transport públic o caminant. Depèn on els toqui un pis, què fan? Fan poc. O els costaria molt! Vull dir, tenir… A part són famílies monoparentals, això ho hem de tenir present. Són famílies monoparentals, moltes amb una càrrega familiar de fills. Moltes amb fills petits. Que fas? En un lloc on no hi ha moltes possibilitats, que fas? És complicat. Si et vols quedar pel territori on has anat a parar té un preu. Té un preu l'habitatge. I a part, ara, que sense contracte laboral no et lloguen un pis" (P30).

"Més que desarrelament, en alguns casos desarrelo per un problema objectiu que has de trobar habitatge en el lloc oportú" (P72).

Però aquest desarrelament al que es feia referència no només ve condicionat pel desplaçament continu al que són sotmeses les víctimes de la violència masclista, sinó també per les característiques dels territoris on es localitzen les seves residències a través de la Taula. Com hem assenyalat, l'escassa disponibilitat d'habitatges en territoris amb una elevada demanda d'habitatge i preus elevats suposa un desplaçament progressiu cap a territoris perifèrics amb importants febleses en l'àmbit residencial, concebut aquest en un sentit ampli, com pugui ser la desconnexió pel que fa al transport públic, aspecte de vital importància quan ens referim a les dones i especialment a dones amb importants limitacions econòmiques. La següent cita, àdhuc sent llarga, aporta llum sobre la deslocalització de les víctimes; correspon a una professional del circuit del Vallès:

"Aquesta Taula està desbordada totalment. Van lents. A part de que vagin lents, els municipis estan cada vegada més allunyats de la província de Barcelona. Per tant, la dona no té cap control d'on va. És difícil treballar la sortida i l'apoderament perquè té la sensació la dona que està amb nosaltres uns mesos i que a l'hora de sortir si hem de sol·licitar un pis de la taula d'emergències doncs és quan ens toqui, ens toca, a veure on toca i en quines condicions està el pis. Perquè el pis no sempre està en condicions per entrar a viure. Jo he tingut ara, per exemple, dos habitatges que estan molt deteriorats i que llavors entren i, bé, que cau el sostre, que hi ha humitats. No estan molt supervisats ni controlats aquests habitatges. I a sobre, també tenen llista d'espera, cada vegada tenen menys borsa d'habitatges i estan més repartits en zones que de vegades són zones que hi ha molt poc transport públic, que a nivell de connexions per després mobilitzar-se ho tenen

difícil. I ara cada vegada ja són fora de la província de Barcelona. Nosaltres estem situades al Vallès, si utilitzem la taula d'emergències ara mateix, la província de Barcelona està totalment col·lapsada. I si ara m'entra una dona i vol sol·licitar un pis de la Taula, pot accedir-hi, però potser triga vuit mesos i que igual hem d'iniciar ja el tràmit, ja quan entra, sense conèixer a la dona i sense saber com tirar. I et compromets, perquè et compromets que si accedeixes a la Taula és perquè hi ha una situació de risc social i d'exclusió i de precarietat econòmica, i, per tant, per això sol·licites l'habitatge. I et pots trobar que d'aquí a vuit mesos et responen i et diuen que sí, que t'ha tocat, perquè la província de Barcelona està col·lapsada, doncs que t'ha tocat al Delta de l'Ebre o a Girona o ves a saber" (P48).

Un altre dels aspectes negatius de les possibilitats residencials ofertes des de la Taula és la inadequació dels preus dels recursos residencials a les circumstàncies específiques de les víctimes. Els perfils solen estar definits per la falta d'ingressos, de treball i de xarxa social, amb el que fins i tot el cost establert, que pot ser fins i tot de 50 euros, pot resultar una càrrega onerosa per a perfils tan vulnerables econòmicament. Malgrat aquests problemes, els pisos proporcionats per la Taula són els més accessibles i els que millor s'adeqüen a les circumstàncies d'exclusió social que solen definir a les víctimes de violència masclista. En algunes localitzacions els habitatges són especialment barats dins de la Taula el que implica un traslat d'expedients a aquestes zones amb la finalitat de facilitar l'accés a habitatges de la Taula. Ho explica una professional del circuit de Terres de l'Ebre:

"Què està passant actualment respecte habitatge? Fins i tot hi ha determinats SIE que ens estan derivant dones aquí precisament a la comarca del Montsià és una de les comarques més pobres a nivell estadístic de Catalunya i els pisos, són les rendes més baixes, o sigui, aquí es poden obtenir pisos per 50 o 60 euros i per 100 euros. Això significa que hi ha un traspàs de dones" (P2).

Però les facilitats per accedir als habitatges que posa a disposició la Taula fins i tot no poden ser suficients perquè totes les víctimes que ho necessitin puguin accedir a un. L'accés a un habitatge procedent de la Taula exigeix complir una sèrie de requisits, recollits en el capítol II del Reglament, entre els quals es troba comptar amb uns ingressos mínims que permetin als adjudicataris fer front a determinats pagaments associats al gaudi de l'habitatge en forma de cessió. Aquest aspecte impedeix que una part important de dones que són víctima de la violència masclista puguin accedir a aquest tipus de recurs residencial una vegada s'ha completat el procés de recuperació inscrit a la Xarxa. Per tant, no totes les víctimes podrien optar a la satisfacció de les seves necessitats residencials

mitjançant aquesta via. Dos professionals de Vic i de Barcelona ofereixen la seva visió sobre la qüestió:

> *"A nivell d'habitatge, no tant si necessiten un recurs d'urgència, sinó ajudeu a tramitar algun tipus d'ajuda d'habitatge per a les dones?"*
>
> "Alguna situació ens hem trobat. Llavors, per tema d'ingressos o pel que sigui si hi ha possibilitat. El problema és si no hi ha ingressos. Però si n'hi ha, sí que tenim l'opció de vegades de la Taula d'emergència en algun cas" (P34).
>
> "Després hi ha moltes dones que amb el programa de la Taula d'habitatge de la Generalitat…".
>
> *"Ara t'anava a preguntar per la Taula".*
>
> "L'any passat sí que gestionàvem alguns pisos i amb èxit, no molts, la veritat, perquè moltes dones no compleixen els ítems o requisits per poder accedir-hi, o perquè vénen amb deutes molt grans i llavors això les impedeix tenir accés, o bé perquè no tenen papers i llavors no poden accedir a una RAI i això no dóna, evidentment, una seguretat perquè puguin pagar un habitatge mensualment, o perquè no estan integrades laboralment" (P49).

Però per completar l'anàlisi del funcionament de la Taula caldria detenir-se en la seva coordinació amb els diferents circuits territorials. Hi ha territoris que compten amb majors possibilitats residencials a causa del major nombre d'habitatges del que disposen i a preus assequibles. Com s'ha comentat línies més amunt, els territoris més allunyats de les principals aglomeracions urbanes són els que compten amb una major disponibilitat. Això repercuteix en els problemes de desarrelament de les víctimes, però l'actual sistema de provisió residencial mitjançant el qual la població satisfà les seves necessitats residencials cosina l'habitatge en propietat i la promoció privada en detriment de l'allotjament en règim de lloguer i de provisió pública. Aquests aspectes estructurals configuren un sistema freturós de recursos suficients per cobrir les necessitats residencials dels col·lectius més vulnerables, com és el cas de les dones víctimes de violència masclista, i fa que els recursos disponibles i assequibles només ho estiguin en municipis amb escassa demanda residencial. Així, els circuits allunyats d'aquests àmbits territorials, com puguin ser els de Lleida, Terres de l'Ebre o Alt Pirineu compten amb més opcions perquè les dones que formen part de la Xarxa puguin trobar una solució residencial en el cas que la necessitin. S'aporten aquí dos testimonis de professionals de Lleida, primer, i de Alt Pirineu, després, que corroboren aquesta idea, al que s'ha d'unir la cita ja referenciada més amunt sobre el traspàs de dones a la comarca del Montsià, pertanyent al circuit de Terres de l'Ebre (P2):

> “A la Taula d'emergència és diferent, t'he de dir que nosaltres a la Taula d'emergència molt bé, no tenim cap problema. Una altra cosa és que no hi ha i que a mesura que vagi avançant no n’hi haurà. Lleida, com que tampoc la vol ningú, en aquests moments en tenim. I als pobles n’hi ha. Jo la veritat és que, tant a Lleida com el cap de Barcelona, quan truco i dic: «Escolta, aquesta zona, mira'm a veure si hi ha algun pis» -abans de moure-ho tot i que la dona es faci il·lusions-. Són encantadors l'assistent i el cap, m'ho miren: «Mira (…), sí, no, vols que el reservem?». Jo estic encantada del que és la Taula d'emergència, molt bé, molt bé. Jo no he tingut problemes aquí, no he tingut problemes” (P17).
>
> *“I utilitzeu la Taula d'emergències socials de la Generalitat?”*
>
> “Sí, l'hem utilitzat en algun moment, sí”.
>
> *“I us ha anat bé?”*
>
> “Sí, sí, funciona” (P81).

En aquest sentit, el director de la Agència de l’Habitatge de Catalunya, proporciona informació de primera mà sobre la disponibilitat d'habitatges al territori en localitzacions que manquen de demanda:

> “La Taula d'emergències es dota dels habitatges que estan disponibles al parc públic, és a dir, habitatges en els quals no viu ningú o que algú ha renunciat al seu lloguer. És a dir, no tenim una borsa exclusivament per a les emergències. En aquest moment, en definició teòrica dèiem que el 5% dels habitatges del parc públic es destinin a serveis d'emergència. És una definició absolutament teòrica, el global de l'Agència té 13.000 habitatges públics dels quals la majoria s'estan utilitzant. Però després té ubicacions que no són de demanda i que, per tant, no té cap sentit dir que aquesta persona que estava habitada a Cornellà, que ha estat víctima de violència masclista, que ha estat atesa al SAR de Salt, de sobte, quan decidim que té necessitat d'habitatge, enviar-la a la Vall Fosca...” (P72).

Malgrat els problemes de la Taula presentats al llarg de l'apartat, des de la pròpia Agència per mitjà del seu director es valora quin és el funcionament. Aquestes valoracions se centren en els objectius que s'intenten complir quan la Taula actua en casos de violència masclista:

- Les propostes d'habitatge per a les dones víctimes de violència masclista es realitzen d'acord a la coordinació entre els responsables de la Taula i les/els professionals que atenen a la víctima.

- Es procura adjudicar habitatge seguint criteris que reforcin i maximitzin la recuperació de les víctimes.

- S'intenta evitar el desarrelament procurant adjudicar habitatges al territori on es duu a terme el procés de recuperació. No obstant això, com s'ha vist, la disponibilitat d'habitatges i els propis requisits exigits per les/els professionals que treballen amb la víctima, així com les preferències d'aquesta acaben per definir adjudicacions que porten implícites el desarrelament o altres problemes sobrevinguts com l'adjudicació en el municipi on va ocórrer l'acte de violència masclista desencadenant de la intervenció:

  "La Taula d'emergències es dota dels habitatges que estan disponibles al parc públic, és a dir, habitatges en els que no hi viu ningú o als que algú ha renunciat al seu lloguer. És a dir, no tenim una borsa exclusivament per a les emergències. En aquest moment, en definició teòrica, dèiem que el 5% dels habitatges que tinguin al parc públic es destinin a serveis d'emergència. És una definició absolutament teòrica, el global de l'Agència té 13.000 habitatges públics de les quals la majoria s'estan utilitzant, però després té ubicacions que no són de demanda i, per tant, no té cap sentit dir que aquesta persona que estava habitatge a Cornellà, que ha estat víctima de violència masclista, que ha estat atesa al SAR de Salt, de sobte, quan decidim que té necessitat d'habitatge, enviar-la a la Vall Fosca. Allí possiblement, si ha fet algun treball, potser amb coordinació una altra vegada amb primària d'allí on venia a Cornellà, i potser hi ha una situació més favorable per la seva situació com a víctima perquè l'agressor, han millorat les seves circumstàncies, té sentit que vagi a Cornellà o es vagi a Hospitalet o es vagi a un lloc proper al territori perquè té unes altres… Nosaltres intentem en aquests casos valorar la informació que ens puguin facilitar les persones que atenen a la dona, i les circumstàncies que poden tenir d'atenció d'un altre tipus. Ara mateix tenim un cas d'aquests recents, que ve del Berguedà, de Gironella, en el qual hi ha una demanda d'habitatge en el qual es demana sobretot que no tingui clara la ubicació, que no sigui ni a l'àrea del Berguedà ni a l'àrea del Bages, ni a l'àrea del Garraf, ens determinen els serveis que tenen, que saben les circumstàncies i puntualment ens diuen si pot ser una ciutat gran, inclusivament Barcelona" (P72).

Es procura complir amb el que estableix la Llei 5/2008, en la qual es recull el dret prioritari de les dones víctimes de violència masclista als habitatges de promoció pública.

Contracte de cessió d'ús per 2 anys, que poden ser prorrogables.

S'evita la realització de reserves per a víctimes de violència masclista.

- Aproximadament, el 30% de les propostes d'adjudicació d'habitatges de la Taula provenen de la violència masclista.
- El 50% d'aquest 30% de propostes obté una resolució favorable.
- Es precisa d'un informe social emès pel servei d'atenció i recuperació per poder avaluar el cas i realitzar la millor adjudicació possible.
- Falta de coordinació entre la Taula i els serveis d'atenció i recuperació, especialment dels SAR i SAS. Es troba a faltar, sobretot, la coordinació entre instàncies superiors, no tant entre tècnics, encara que convé millorar la coordinació a aquesta escala. No obstant això, aquests problemes de coordinació no són generalitzables a tots els territoris, ja que des de l'Agència s'assenyala que hi ha circuits amb els quals hi ha oberts canals de diàleg fructífers. De vegades, els problemes de coordinació vénen ocasionats per les derivacions i el trasllat de víctimes i expedients per a la seva atenció i recuperació. I és que al que es refereix el professional de l'Agència és als aspectes socials de l'adjudicació de l'habitatge, i no tant als habitacionals. Una vegada que es procedeix a l'adjudicació es precisa d'un seguiment continuat de la dona, que resulta d'especial rellevància si ens trobem entre les víctimes adjudicatàries perfils multi-problemàtics afectats per toxicomanies o malalties mentals.

> "Tenim dificultat objectiva en aquest nivell, amb aquestes noves orientacions que freqüentment el referencial de primària no sempre existeix o és el que tocaria fer. És a dir, quan una dona passa amb un servei d'atenció, possiblement el referent de primària s'anul·la. Si una dona està atesa en el recurs que tenim a Hospitalet-Esplugues, potser prové de Lleida, possiblement aquesta relació hi ha un moment que es talla. On construeixes la relació, qui assumeix el tema? Aquesta també és una de les dificultats que tenim" (P72).

“Tarragona té molt clar quan surt, i què passa, etc. Nosaltres en el cas de Tarragona, per concretar coses, perquè si no seria una abstracció, no hem trobat de dir: «Sent, volem que més enllà que els vostres serveis socials de primària tinguin un àmbit d'atenció preferent o un SIAD o un servei d'atenció a la dona, volem que tinguin un rol en el SIE de Tarragona com a mínim de coordinació i de validació. No us estem buscant una trava burocràtica més». Perquè entenc que, potser, la dona la podem atendre a Tarragona o, potser, ha de marxar a un altre lloc. Per tant, quan ha de marxar a un altre lloc, la nostra lògica, que pot ser que al final no és la que funciona, sí que a nivell del Institut Català de la Dóna funciona aquesta lògica, a nivell real del recurs que depèn de la Secretaria de Família no funciona aquesta lògica. És a dir, una dona està en la demarcació de Tarragona hauria de tenir com a referència la part de la seva primària en el referencial especialitzada, el SIE. I això no ho estem compartint igual. Quan ho hem parlat amb el SIE, que això, per exemple, en el cas de Tarragona no va haver-hi dificultat, ens vam entendre i de seguida sí. Però les instruccions d'a dalt no estaven del tot clares i, per exemple, si a Torredembarra resultava que no estava coordinat amb el SIE i hi havia un cas de Torredembarra, aquest cas per a nosaltres el referent aquí era la dona, en part serveis socials, però si resulta llavors no havia d'anar o no sabia de quedar-se a Torredembarra sinó que havia d'anar a un altre recurs, qui havia de fer de pont? Això també ha marcat en algun cas, hem entès, en tot cas ens hem predisposat, no hem fet una batalla absurda, sinó dir, intenteu d'alguna manera més enllà, o fem realitat el que diu el protocol d'atenció. Per tant, que aquesta especialitat existeixi i funcioni coordinada” (P72).

“Nosaltres voldríem que, en l'interí, o sigui, si hi ha una dona a Calafell que s'anirà a viure a al Vendrell perquè el recurs està en el Vendrell, per més que estigui a prop, volem una, que el servei que pugui haver de SIE faci el seu paper o, com a mínim, primària de Calafell es posi en coordinació amb primària del Vendrell. Estem parlant en aquest cas d'una mateixa comarca, del Baix Penedès, però això hem volgut fer-ho” (P72).

- L'habitatge disponible de la Taula no es distribueix de manera homogènia pel territori. Hi ha territoris que compten amb més recursos que uns altres.
- Dificultats per resoldre les adjudicacions ràpidament, ajustant-se al criteri d'emergència, encara que les resolucions es realitzen cada mes, pot haver-hi

circumstàncies que retardin no ja l'adjudicació sinó l'ocupació definitiva de l'habitatge per part de l'adjudicatària:

> "La Taula normalment es reuneix mensualment, per tant, fa les resolucions formals cada mes. Això no implica que entremig si hi ha situacions més urgents, més emergents, i podem disposar d'habitatge, es puguin fer resolucions intermèdies que poden ser molt immediates. I l'altra cosa que podem acabar fent és una resolució de Taula com ara ens passa, la del 2 de desembre que ha estat l'última, en la qual de 56 abordatges encara tenim 25 persones a les quals no hem pogut adjudicar habitatge. Doncs tot això ho anem mirant, una, en funció de si tenen bàsicament emergències perquè hi ha una data de desnonament, d'apurar les dates de desnonament o proposar al servei que no ha derivat alguna alternativa intermèdia mentre no puguem disposar de l'habitatge. Perquè aquesta circumstància, disposar de l'habitatge és aquesta, que tinguem abans. Que ho tinguem, que tinguem la ubicació, que no hagin de fer obres, que no ens ho ocupin. La casuística és important. Doncs passa molt" (P72).

Però si bé aquestes són les idees abocades des de l'Agència sobre el funcionament de la Taula, la valoració d'aquesta per part de les/els professionals de la Xarxa entrevistats podria resumir-se com a ambivalents. D'una banda, valoren molt positivament l'existència d'un recurs d'aquestes característiques que permeti a dones amb escassos ingressos poder accedir a un habitatge a un cost molt per sota del preu de mercat. Però, en canvi, assenyalen que aquest recurs compta amb notables i nombrosos problemes afegits, com la falta de suficients habitatges per poder cobrir les necessitats residencials de les víctimes de violència masclista, el desplaçament de les dones d'aquells àmbits en els quals han estat treballant la seva recuperació per falta d'habitatges, la tardança en l'adjudicació dels recursos, l'existència de requisits encara estrictes per a víctimes en situacions greu de vulnerabilitat social, entre uns altres.

1.5.2.2. Altres vies per aconseguir satisfer les necessitats residencials de les víctimes de violència masclista

Altres opcions per aconseguir la integració residencial de les dones víctimes de violència masclista són els recursos municipals o comarcals dels seus respectius serveis d'habitatge (serveis municipals o comarcals d'habitatge). De fet, algunes entitats locals han creat taules d'habitatge social que tenen com a objectiu aprofitar i administrar els escassos

recursos residencials municipals i adjudicar-los en funció de criteris específics definits des de les pròpies administracions locals. No obstant això, l'accés a l'habitatge mitjançant aquesta via és molt complicat ja que el nombre de demandants d'habitatge social ha crescut de manera aclaparant durant els últims vuit anys com a conseqüència de la crisi econòmica i les quotes que hagin pogut establir les entitats locals s'han vist superades per la creixent demanda. Però l'increment exponencial de les necessitats residencials ha fet que les administracions públiques locals defineixin les prioritats d'assignació dels recursos en funció de criteris de necessitat, independentment de possibles quotes establertes prèviament. Així ho expliquen diverses professionals dels circuits de Lleida, Girona, Tortosa i Alt Pirineu:

> "Sí a veure, en el tema de l'habitatge, tot el tema d'habitatge social, hi ha una taula d'habitatge, llavors totes les demandes d'habitatge passen per aquesta taula d'habitatge i es valoren allí. Per tant, aquí els criteris d'inclusió i la prioritat s'estableixen segons la taula d'habitatge on hi ha representades diferents professions i diferents serveis, no".
>
> *"I saps si s'estableix una quota reservada a dones que estiguin…"*
>
> "En principi el plantejament no és tan de quotes sinó de situacions de necessitat".
>
> *"Ja, valorant globalment la situació".*
>
> "Sí, a veure, hi ha d'una banda la valoració de la necessitat d'urgència, m'ho invento, ens podem trobar que ha caigut un habitatge, tot un bloc de pisos, hi ha 10 famílies per allotjar, i, potser, hi ha una demanda d'habitatge, ara m'ho estic inventant total i absolutament, hi ha una demanda d'habitatge d'una dona que està en una situació de violència, doncs, potser, les situacions es poden resoldre de diferents maneres, o assignant un habitatge o marcant una prioritat en un habitatge, facilitant una ajuda a famílies en el qual, doncs, s'assumeixi part del pagament de l'habitatge, o assumeixi part de la despesa, vull dir, que la manera de gestionar-ho pot ser diferent" (P16).
>
> *"I teniu pisos socials?"*
>
> "Nosaltres? SIE?"
>
> *"No, SIE no, sinó que, a nivell municipal, a nivell comarcal, teniu alguna quota reservada… que tinguin prioritat les dones que han patit…?"*
>
> "Sí… sí… tenim els de Vic, hi ha uns pisos…"

“A veure, nosaltres, la coordinació, per exemple, amb habitatge, amb la borsa d'habitatge, bé, és directa. Tenim el telèfon, sabem que el recurs està aquí i no està molt lluny. I sempre que tenim algun dubte o alguna pregunta, doncs, agafem directament el telèfon i parlem amb el tècnic que està allí. Derivem, derivem a les dones que veiem que els pot fer falta això” (P37).

“En aquests moments l'única cosa que tenim a nivell d'habitatge són els pisos de protecció oficial, llavors el SIE el que fa és amb el seu procés de recuperació, si és una situació on hi ha una problemàtica socioeconòmica important, la treballadora social entra i, per tant, tot aquest procés d'acompanyament cap a un habitatge, una escolarització… ho fa la treballadora social”.

“És veritat que són pisos de protecció oficial i poden estar coberts o no, però si hi ha una necessitat nosaltres sabem de seguida quan un pis de protecció oficial queda buit, i en circumstàncies truques i dius que aquesta persona té una situació especialment vulnerable i sempre ens han atès. Podria haver-n’hi més? Sí, s'està fent tot un replantejament a nivell de pisos buits dels bancs, tot el tema que està vox populi, per tots costats, la Seu s'ha posat molt forta, no la resta de municipis, però la Seu que té gairebé el 80% de tota la població està aquí. Penso que potser tindrem més accessibilitat, és un problema l'habitatge, sí que hi ha pisos, però els lloguers són importants, també hi ha les ajudes de la Generalitat, i nosaltres dins del programa d'urgències socials recolzem tot el tema d'habitatge i subministraments. Però és una dificultat, és cert” (P64).

Però les borses d'habitatge social municipals presenten el problema dels requisits que exigeixen per poder accedir a l'habitatge protegit. Una d'aquestes restriccions estipulades unànimement pels consistoris locals és l'empadronament en el municipi durant un període de temps que varia en funció de la localitat. Moltes dones que són ateses pels serveis d'atenció i recuperació abandonen el seu municipi de residència habitual per passar a residir en un altre, o simplement es traslladen diàriament. Moltes dones es mantenen empadronades al municipi de residència habitual i no poden accedir als serveis que s'ofereixen en el municipi d'atenció i recuperació. Ho expliquen diversos professionals de diferents serveis d'acolliment i circuits territorials:

“I a nivell municipal, creus que s'hauria de reservar, a nivell de la Xarxa no només de Girona, per exemple, que seria un benefici i necessari?”

“Tenim dones apuntades en l'Oficina Municipal d'Habitatge”.

“Però que es reservi una quota específica?”

“Per a violència? Clar, aquí hi ha un tema que s'escapa de les mans a nosaltres. Que és… Les dones quan arriben no es poden empadronar. Les dones continuen empadronades al territori d'origen. Serveis socials de referència és territori d'origen. Fins que no et canvies el padró aquí no t'atenen. Evidentment, cada servei busca les seves estratègies i alguna atenció sense padró hem fet. Però clar, hi ha accessos com a habitatge social que requereixen un padró, que un certificat d'estada no et serveix. Clar, hem de partir que la ubicació del servei és confidencial. Nosaltres tenim el despatx a Salt. Però tenim el despatx i ja està, a Salt, saps? Però clar, és confidencial el servei. Llavors, no pots anar dient per tots costats on està el servei, en quin municipi està el servei. Clar, fins que no estàs empadronat no et pots apuntar en una borsa d'habitatge” (P30).

“Nivell d'accés a l'habitatge, treballeu això des d'aquí?”

“Aquí tenim un greu problema, tenim pisos socials”.

“La Taula d'emergències socials?”

“Aquesta va a part.

“Primer els pisos socials”.

“El que és l'oferta municipal que són particulars que posen a la disposició de Granollers promocions, doncs el seu pis a una tarifa econòmica, però aquí hi ha unes llistes d'espera de més de cent persones. Si intentant prioritzar els desnonaments i altres situacions aquí, si hi ha un cas concret s'intenta colar, però si no has de tirar de la Taula d'emergència” (P87).

“Nosaltres a Barcelona està el Consorci de l’Habitatge de Barcelona, que tot el que és promoció d'habitatge públic pot ser patronat municipal d'hàbitat, però el que és la gestió de l'adjudicació de l'habitatge en promoció pública ho gestiona el Consorci de l’Habitatge de Barcelona. En aquest moment, crec que és borsa única, es van acordar tot un seguit de criteris pels quals el tema de violència masclista… Hi ha dues coses: una, és que una dona que és jove i més, pot tenir accés a diferents borses i puntuacions per a accés a promoció pública com a jove i no només com a dona. El dubte que tinc ara és si el col·lectiu de violència masclista com ara fa temps era un col·lectiu diferenciat d'altres persones en situació de vulnerabilitat o exclusió social, o si ara són un únic *pack* de persones en risc d'exclusió social o vulnerabilitat en el qual en qualsevol cas la violència masclista forma part, i, dins d'això, si està o no acolliment, hi ha una sèrie de barems que

atorga puntuació. Per tant, no et sé dir si estem en un col·lectiu, si a part d'estar en el que sigui per raó d'edat o altres coses, a més hi ha un col·lectiu diferenciat de violència masclista o si hi ha un únic calaix amb altres col·lectius amb situació d'especial vulnerabilitat o risc d'exclusió, però el que sí que és segur és que hi ha una puntuació, hi ha un criteri que permet participar a l'accés sumaríssim. A part de viure la violència masclista, que lògicament ha d'haver-hi un informe o una sentència judicial, no ha d'haver-hi sentència, potser un informe del SARA o altres serveis socials que diguin que l'atenen per situació de violència masclista. L'altra funció de si està o no acolliment… Hi ha diversos elements de violència masclista que hem puntuat" (P89).

Com passa amb altres accions encaminades a la recuperació, com són les ajudes econòmiques o l'accés a programes formatius i ocupacionals, i amb la Taula, els problemes d'accés a l'habitatge social municipal o comarcal afecten especialment a les víctimes que manquen d'una situació legal regularitzada. La irregularitat administrativa els impedeix poder accedir a alguns dels serveis i ajudes que facilitarien el procés de recuperació, tals com a ajudes econòmiques (RAI), ajudes econòmiques vinculades al pagament d'un habitatge o l'accés a un habitatge social. Per a un altre tipus d'ajudes, com puguin ser les destinades al pagament de l'habitatge, s'exigeixen altres requisits, com disposar d'uns ingressos mínims, la qual cosa també exclou a altres perfils de víctimes. Ho explica la responsable d'un servei d'acolliment i d'un SIAD:

"Ara bé, aquí hi ha un problema important, que és quan t'arriben senyores sense documentació, irregulars. Aquestes dones poden estar aquí anys. Mentre no es regularitzin, no poden accedir a cap prestació econòmica. Si no accedeixen a cap prestació econòmica, no poden marxar. A més, tampoc se'ls pot sol·licitar un pis de la Taula, com a habitatge social. Que tenen dret, que són col·lectiu prioritari…" (P21).

"I les ajudes a l'habitatge existeixen?

"Hi ha, però sí que surten, el que passa que, clar, és que ella tingui per fill, però aquesta ajuda, aquesta és una altra, perquè has de tenir un mínim d'ingressos i algunes es queden fora" (P75).

Finalment, han de ser esmentades altres vies d'accés que compten amb una menor pràctica a causa de la inexistència de recursos. Es tracta de l'accés a l'habitatge a través de recursos habitacionals promoguts des d'institucions privades sense ànim de lucre. A Catalunya, aquest tipus d'organitzacions no estan molt presents, com podria ocórrer en

altres latituds europees més septentrionals. Entre les organitzacions esmentades per les professionals de la Xarxa es troben Ser.gi, ProHabitatge i El Prat Espais:

"I teniu algun conveni perquè puguin accedir a pisos socials?

"Havíem treballat amb la fundació SER.GI. El que passa que amb les retallades el projecte que tenien va parar. Però sí que havien sortit, del servei, havien sortit tres unitats familiars a un pis de la fundació SER.GI" (P30).

"Com treballeu l'accés a l'habitatge després, a la sortida? Treballeu amb la Taula d'emergències socials?"

"Treballem amb la Taula d'emergència, amb ProHabitatge. ProHabitatge és més limitat, tenen menys recursos que ens ofereixen a nosaltres, però que hi ha hagut sortides de les dones" (P43).

1.5.3. Recomanacions per la millora en la integració residencial de les víctimes de la violència masclista

En aquest últim apartat de la secció es tracta de recollir de manera resumida totes aquelles aportacions que, a manera de recomanació, les professionals de la Xarxa han ofert de manera explícita o implícita mitjançant la seva visió crítica per millorar la intervenció respecte a la integració residencial de les dones víctimes de violència masclista una vegada han format part d'un procés d'atenció, recuperació i reparació.

- La falta d'ingressos de les dones víctimes de violència masclista ha d'abordar-se imperiosament. L'accés a RAI o PIRMI no permet una recuperació plena ja que impossibilita la integració residencial, aspecte absolutament cabdal per poder superar la situació que viu. Pot ser que convingui augmentar la flexibilitat en l'avaluació dels casos tal com teòricament es procedeix en la Taula:

    "Sí, per exemple, un dels temes que ens han fet corregir posicions ha estat… Per exemple, una de les coses a l'hora de valorar un cas de la Taula és el tema d'ingressos. Aquí, per exemple, ens hem trobat amb algun cas que hi ha uns estalvis o uns ingressos que donarien motiu, potser, a no valorar-ho per la Taula. Llavors aquest diferencial en el cas de les dones víctimes de violència masclista ho hem incorporat. La valoració és que com que té 15.000 o 12.000 euros parats, és que porta un any o 2 anys al recurs, aquí ha estalviat, però això ho té per al dia que pugui tenir un habitatge per

tirar endavant. Per tant, hem de buscar excepcions en la manera de valorar els casos. Cosa que, potser, en un altre cas, en cas que el límit d'ingressos ho superés i no li donéssim el recurs, que també ha estat un dels temes que algun cas de víctima de violència masclista ho hem derivat. Però, en general, les que han vingut a buscar habitatge són situacions que estem parlant d'ingressos d'una RAI o d'ingressos anuals que no arriben als 8.000 euros. La mitjana d'ingressos de la Taula d'emergència és de 6.000 euros, i un grup familiar de cinc persones. Són les dades referencials" (P72).

- Els recursos residencials de caràcter públic han d'incrementar-se per facilitar la recuperació de les dones. Mentre això no ocorri, moltes dones veuran menyscabat el seu dret a lluitar contra la violència masclista. L'habitatge representa un bé de primera necessitat que permet la independència de la dona i el seu alliberament del jou patriarcal especialment constrenyedor quan algunes de les manifestacions de la violència masclista fan acte de presència. Ho explica una professional de serveis d'acolliment temporal:

  "Primer que hi hagi més recursos per a dones, sí? A tots els nivells, a nivell econòmic, a nivell de nens, a nivell d'habitatge, a nivell de tal… Val" (P22).

- Per tant, recursos econòmics i recursos residencials han d'anar de la mà, ja que ens trobem davant situacions personals multi-problemàtiques definides per l'exclusió social en diferents àmbits. Sense ingressos suficients no és possible l'accés a l'habitatge en condicions dignes i favorables per a la recuperació de les víctimes.

- Cal evitar el desarrelament de les víctimes quan es procura un habitatge per a la recuperació definitiva de la dona després d'estar en serveis d'atenció i recuperació, tal com s'ha vist en les cites que hem presentat més amunt quan tractem aquesta qüestió.

- Els "temps" del circuit de la Xarxa es mostren escassos per a una recuperació plena de les víctimes de violència masclista. De fet, la falta d'ingressos econòmics i de recursos residencials obliga a un replantejament del procés de recuperació. Per a alguns casos, el procés de recuperació queda truncat quan es precisin d'elements externs com l'existència d'ingressos suficients i d'habitatge que permetin apuntalar tot el treball d'atenció i recuperació que en el circuit de la Xarxa s'ha realitzat. Per evitar aquest problema i, la qual cosa és encara pitjor, la volta a les dinàmiques de vulnerabilitat producte del patriarcat i a la violència masclista, es precisa d'un augment de recursos residencials, intentant evitar precisament fenòmens com el

desarrelament, per a això és necessari disposar de recursos residencials als territoris on tenen lloc els processos de recuperació. Algunes professionals de la Xarxa proposen com a solució a aquest punt feble de la intervenció de la Xarxa la disponibilitat d'habitatges accessibles en els municipis o àrees d'influència dels municipis on hi ha serveis d'acolliment, com puguin ser els SAS, els SAR o fins i tot els SAU, encara que aquests en menor mesura ja que des dels SAU se sol ser derivades a altres recursos d'acolliment com els SAR i els SAS.

> *"A nivell d'inserció laboral i d'habitatges, creus que s'hauria de millorar alguna cosa?"*
>
> "Per descomptat".
>
> *"Què?"*
>
> "Habitatges per a les dones a la sortida, perquè, clar, és com un carrer sense sortida. Ara estic queixosa. Però és com un atzucac, entra i després en sortir què? No pot ser que una dona hagi d'estar un any i mitjà a la casa d'acolliment perquè no té un pis on viure. No pot ser… No pot ser que una dona hagi d'estar un any a la casa d'acolliment, només que hagi fet un procés, i només cobra RAI i no té mitjans econòmics" (P29).
>
> "Però a l'hora de treballar elles, si s'han integrat en el nostre municipi, per exemple, per a mi l'ideal seria que les dones que passen pel meu servei tinguessin un conveni amb el nostre municipi i que poguessin optar a un lloguer solidari i social de La Caixa o de la borsa d'habitatge del municipi, de l'Ajuntament, perquè poguessin optar per aquests pisos, perquè són dones que potser si que han fet un bon procés d'integració. I fins i tot han creat una xarxa, i fins i tot han aconseguit… els nens s'han integrat a l'escola, i llavors aquest canvi suposa… Moltes dones podrien quedar-se en el municipi perquè el procés ha estat maco. Però amb un lloguer que es poden pagar, difícilment… Llavors, l'ideal seria que on estan situats els serveis hi hagués un ventall d'oferta per les quals volguessin quedar-se amb un lloguer solidari. Perquè si no el que estàs creant és una altra vegada una situació de vulnerabilitat. I si estan en una situació de vulnerabilitat és molt probable que tornin a caure en situacions de risc, llavors…" (P48).
>
> "(…) Fins i tot tenint el laboral resolt, les sortides són difícils, perquè si et demanen sis nòmines que coures mil euros o mil dos-cents… Algú cobra mil dos-cents avui dia? És molt difícil. I, sobretot, dones amb criatures molt més

difícil perquè una opció és llogar una habitació, però si tens criatures… Això, la dificultat es quadruplica. Qui et llogarà una habitació amb tres criatures? Hi haurà casos molt puntuals, tret que tinguis molta xarxa feta i coneguts, si no… I la xarxa no la tens feta perquè t'has hagut de moure del territori. És molt difícil, has de tenir moltes habilitats per poder fer tot això en sis mesos, i has d'estar molt bé equipada a nivell emocional i amb el cap ben clar per poder desplegar tot això" (P85).

1.6. Conclusions

La intervenció amb les filles i fills de les víctimes de violència masclista

La primera qüestió objecte d'avaluació en aquest capítol ha estat la intervenció amb filles i fills de les víctimes de violència masclista. Com es va veure, la Llei 5/2008 i el Protocol Marc prescriuen que les filles i fills de les víctimes de violència masclista han de comptar amb els mateixos drets que les seves mares a ser objectes i subjectes de processos d'atenció, recuperació i reparació. L'ampli treball de recerca qualitativa ha evidenciat que la normativa no arriba a complir-se en la pràctica i les filles i fills de les víctimes s'han convertit en una de les parts més vulnerables de la intervenció contra la violència masclista. Una de les principals conclusions que s'extreu de l'anàlisi qualitativa és que l'atenció de les filles i fills d'aquestes dones dista molt d'ajustar-se a l'esperit de la norma. Allunyament que és en part el resultat de l'organització territorial dels recursos de la Xarxa que condiciona les derivacions cap als centres especialitzats en l'atenció de les filles i fills de les víctimes pels problemes de mobilitat d'aquestes. Les derivacions cap als SIE es converteixen d'aquesta manera en problemàtiques, optant per altres solucions d'atenció, com pot ser la derivació cap a centres especialitzats en l'atenció a menors que no formen part integral de la Xarxa, accions desenvolupades des de centres no especialitzats en l'atenció a menors com és el cas dels SIAD. Aquestes solucions tan sols permeten pal·liar el problema de la falta d'atenció, però no aconsegueixen intervenir sota els paràmetres exigits des de la Llei 5/2008 i el Protocol Marc a causa de la falta de professionals especialitzats (en el cas es tracti d'una intervenció en un recurs de la Xarxa) i suficientment sensibilitzats i coneixedors de la perspectiva de gènere i les repercussions negatives específiques que la violència masclista té sobre les/els menors, però també als problemes de coordinació que es poden produir entre els recursos que formen part integral de la Xarxa i aquells que, àdhuc participant de la intervenció, són externs.

D'especial gravetat cal considerar-se l'atenció als menors en les situacions d'urgència, intervencions que a tenor dels comentaris abocats d'una banda considerable de les/els professionals, representa un autèntic taló d'Aquil·les en la intervenció amb menors. De

l'anàlisi qualitativa es desprenen les febleses que presenta aquesta intervenció en aquestes circumstàncies, en els quals la falta de professionals especialitzats als moments de crisis en funció del territori en el qual es resideixi i els problemes de desarrelament que es produeixen amb el desplaçament dels menors a centres d'atenció específics fora del seu hàbitat quotidià, constitueixen els aspectes de major transcendència.

Però d'urgència també és la intervenció que es duu a terme en els SAAU i que és especialment deficient per la inexistència de professionals si ens trobem en un recurs no específic, i sol ser-ho també, però en menor mesura, com a resultat d'una atenció en recursos d'urgència específics a les mans de professionals que no disposen de la formació necessària per a l'atenció de menors en aquest tipus de circumstàncies. A més, s'ha d'afegir la falta d'espais habilitats i separats que s'adeqüin als requeriments d'una atenció amb menors, però també una qüestió de transcendental importància com són els problemes d'escolarització dels menors quan són allotjats en aquest tipus de recursos, la qual cosa implica una vulneració temporal del seu dret a l'educació.

De particular naturalesa són algunes de les febleses de l'atenció en els STPT, recurs no especialitzat en l'atenció infantil, però sobre el qual recau una important responsabilitat sobre el seu benestar. En aquests recursos, la intervenció pot estar condicionada per l'atenció en espais que manquen de les condicions necessàries per procedir amb atencions que s'ajustin als establert per la normativa i el Protocol Marc; per decisions judicials que emmalalteixen d'una falta de sensibilitat per part del cos judicial que en ocasions fa prevaler els drets de les/els progenitors, fins i tot del progenitor agressor, sobre els de la/del menor; però també la intervenció està limitada per l'escassa integració dels STPT amb la resta de recursos de la Xarxa sobre la base de la seva no participació en els circuits de coordinació.

Totes aquestes febleses no fan sinó contribuir a generar la idea comuna entre moltes/us de els professionals que part dels esforços destinats a la millora de la intervenció integral contra la violència masclista haurien de focalitzar-se en el perfeccionament de l'atenció a les/els menors. Així ho testifica la informació quantitativa recaptada a partir de l'enquesta que situa la intervenció amb les filles i fills de les víctimes com un dels punts més febles de la Xarxa: el 47,4% dels professionals enquestats ho van assenyalar com un dels aspectes a millorar. Tan sols l'accés a l'habitatge i la inserció laboral van ser apuntats per un major nombre de professionals.

L'atenció a les/els menors filles i fills de les víctimes, que en aquests moments podria definir-se com a deficient i heterogènia depenent dels circuits territorials, podria arribar fins i tot a vulnerar els seus drets.

Els problemes d'accessibilitat des de la perspectiva de les llargues distàncies i la falta de transport

Els problemes d'accés derivats de les llargues distàncies que separen a les víctimes dels recursos i de la falta de transport per accedir a ells és una característica que defineix en no poques ocasions la intervenció en els circuits de la Xarxa. L'organització territorial deficient dels recursos, de major gravetat en el cas dels especialitzats com és el SIE, implica l'existència de processos d'atenció, recuperació i reparació diferenciats per a les víctimes en funció del seu lloc de residència. D'especial transcendència s'han mostrat les febleses associades a aquests factors quan es precisa d'una derivació d'una víctima que té menors a càrrec que també requereixen d'una atenció personalitzada i especialitzada. L'escàs nombre de serveis especialitzats al territori, de la seva distribució en el mateix i de la desconnexió territorial entre els mateixos recursos representa el principal problema de l'accessibilitat des de la perspectiva de les distàncies.

Tots els circuits territorials pateixen aquestes manques ja que els serveis especialitzats, i altres recursos de la Xarxa, es localitzen en determinats punts estratègics. Però, encara que tots els circuits es vegin afectats per igual per aquesta problemàtica, no tots els territoris la sofreixen de la mateixa manera. Les perifèries són els territoris més afectats per les distàncies i la falta de transport, perifèries en el context català i perifèries en el context dels circuits territorials particulars. La localització dels recursos determina la posició perifèrica o no dels territoris i la seva possible desconnexió i aïllament de la intervenció.

El resultat de les diferències en l'accés als recursos és l'increment de les probabilitats d'abandó dels processos de recuperació per part de les víctimes, la incidència de processos de revictimització, una atenció deficient en recursos no especialitzats i la sobrecàrrega de treball dels professionals d'aquests recursos no especialitzats. En definitiva, l'accés diferencial als recursos implica una atenció que s'ofereix en desigualtat de condicions i que acaba per menyscabar els drets de les víctimes i els de les seves filles i fills.

Els circuits han intentat pal·liar a manera particular els problemes derivats de les distàncies i la falta de transport implementant mesurades entre les quals destaquen les itineràncies i les videoconferències. No obstant això, aquestes accions, malgrat els bons resultats obtinguts en alguns àmbits territorials, presenten flaqueses que fan reconsiderar l'extensió del seu ús a tots els territoris i per a totes les víctimes. Les dades quantitatives procedents de l'enquesta aporten, en canvi, un altre de tipus de vies de cara a la resolució dels problemes d'accessibilitat, com és la creació de més recursos al territori. En aquest

sentit, el 62% dels professionals entrevistats advoquen per la creació de més SIE al territori.

Els problemes d'accessibilitat des de la perspectiva de les places disponibles

El treball qualitatiu ha aportat evidències de l'existència de saturació i de llistes d'espera en alguns recursos de la Xarxa i d'altres serveis que no formen part integral de la mateixa, però participen indirectament en les intervencions contra la violència masclista, com és el cas dels recursos de salut mental i d'atenció a menors. Així ho corrobora també la recerca quantitativa, de la qual s'extreu la conclusió que el 36,6% dels professionals enquestats apunten l'existència de llistes d'espera en el servei al que pertany, tractant-se d'un problema habitual pel 21% dels professionals. De l'existència de llistes d'espera i saturació dels serveis es deriva la possible falta de places disponibles per atendre i facilitar processos de recuperació i reparació de les víctimes i les seves filles i fills.

Des d'una perspectiva general, les causes que podrien estar darrere de les llistes d'espera, la saturació i falta de places disponibles en els recursos serien, d'una banda, de caràcter estructural i aliè al funcionament dels circuits, entre les quals caldria considerar la crisi econòmica i l'existència de períodes proclius a l'aparició de la violència masclista. Però també tindrien el seu origen en els mecanismes de funcionament de la Xarxa. La insuficiència de recursos humans genera que els processos d'atenció, sobretot, i de recuperació siguin més lents.

Les llistes d'espera, saturació i falta de places disponibles no tenen una distribució homogènia en els recursos de la Xarxa. Les/els professionals destaquen l'existència d'aquestes llistes d'espera en els serveis d'acolliment temporal i d'urgència pels majors perjudicis que podran ocasionar aquestes problemàtiques per als processos d'atenció, contenció, recuperació i reparació de les víctimes.

De la mateixa manera que les llistes d'espera, la saturació dels recursos i la falta de places disponibles no es distribueixen homogèniament entre tots els serveis de la Xarxa, aquestes problemàtiques tampoc són generalitzables al territori, si bé són pocs els circuits que poden afirmar que expliquen sempre amb plena disponibilitat per atendre a les víctimes al més aviat possible.

Des d'una perspectiva particular centrada en els serveis d'acolliment temporal, les causes de les dificultats d'accés radiquen en l'atenció de perfils amb diversitat de problemàtiques associades a la violència masclista que impedeixen la sortida del recurs d'acord a les prescripcions que determina el tractament de recuperació, i per la falta de derivacions ajustades a les necessitats de les víctimes el que genera la saturació de determinats

serveis sobre la base d'una concepció errònia del seu funcionament i forçada, en ocasions, per l'escassetat de recursos adequats a les situacions que presenten les víctimes.

La principal conseqüència de les llistes d'espera i saturació dels serveis de la Xarxa és la obstaculització dels processos de recuperació mitjançant la seva relentització o reversió. Les intervencions i derivacions es realitzen seguint criteris de disponibilitat de recursos i no d'idoneïtat dels mateixos per a les víctimes. Quan aquestes circumstàncies tenen lloc estem davant intervencions freturoses dels requeriments bàsics definits des de la Llei 5/2008 i el Protocol Marc que vulneren els drets de les dones víctimes de violència masclista a l'atenció, la recuperació i la reparació integral.

Els serveis d'acollida d'urgències

De l'extens treball qualitatiu es desprèn l'existència de diferents tipus de SAAU. Es podrien distingir recursos específics, recursos específics no especialitzats i recursos no específics. El factor distintiu clau entre els tres és el tipus d'atenció que s'ofereix a les víctimes en cadascun d'ells, podent-se establir un tipus d'escala en funció de l'alineació de la intervenció amb el que prescriuen la Llei 5/2008 i el Protocol Marc. El lloc més proper a la normativa i el Protocol serien els recursos específics, seguits dels recursos específics no especialitzats i, finalment, els no específics. Aquests últims no complirien amb els requisits mínims a causa de la inexistència d'atenció personalitzada constant de les víctimes i les seves filles i fills. Per la seva banda, els específics no especialitzats complirien amb alguns dels requisits, però presenten algunes febleses com la convivència de les víctimes amb usuàries/us de diversos perfils, la manca d'atenció especialitzada des de l'enfocament de gènere, la falta de professionals especialitzades/us en l'atenció a dones víctimes de violència masclista, la inexistència de protocols específics i la no habilitació d'espais per donar cabuda a una atenció d'aquestes característiques. I els recursos específics especialitzats, que, malgrat representar el màxim nivell d'aproximació a la norma i, per tant, el model ideal d'atenció de les víctimes de violència masclista, també presenten febleses com la falta de professionals especialitzats en l'atenció psicològica i espais adequats per als víctimes i habilitats per a una atenció personalitzada i separada de les/els menors. Les febleses dels recursos d'urgència, per tant, posen de manifest la incapacitat de la Xarxa per dotar-se de serveis que permetin complir amb les funcions específiques que els són encomanades.

La diversitat de recursos i, en conseqüència, d'atencions torna a estar condicionada per la seva organització territorial. La distribució dels recursos és desigual al territori, del que es deriva una atenció diferenciada que configura l'existència d'espais de violència en els quals les víctimes són més vulnerables a causa de les manques del circuit al que

pertanyen. Els recursos no específics són la principal mostra d'aquesta feblesa i les víctimes que són allotjades en ells les més vulnerables a la recaiguda en les dinàmiques de la violència masclista. La inexistència de recursos específics en determinats territoris suposa un factor d'exclusió que impedeix fer efectius els drets de totes les víctimes en igualtat de condicions independentment del lloc de residència.

Focalitzant l'atenció en els recursos específics, aquests estan caracteritzats per una sèrie de punts febles que van des del pobre finançament, passant pels problemes per garantir la seguretat de les víctimes, la falta de places disponibles en determinades èpoques de l'any, i arribant fins a la desconnexió existent amb la resta de recursos de la Xarxa a causa de la seva no integració en els circuits territorials.

Tots els elements esmentats de caracterització dels SAAU, així com les dades procedents de l'enquesta que els situen com un dels principals aspectes a millorar (el 44% dels professionals ho consideren), evidencien l'existència d'un llarg camí per recórrer per a la millora de la intervenció en ells per garantir els drets de totes les víctimes en igualtat de condicions eliminat els actuals nivells d'atenció definits per la tipologia dels recursos existents al territori.

Els protocols d'urgències

Els protocols d'intervenció en cas d'urgència és una de les eines més importants amb la qual poden arribar a explicar els circuits de lluita contra la violència masclista. No obstant això, el treball qualitatiu ha deixat palès que aquests protocols compten amb una importància relativa. Aquests solen estar integrats en els protocols generals d'intervenció i tendeixen a estar definits de manera independent en funció dels recursos disponibles al territori. Fins i tot pot donar-se el cas de circuits que manquin de protocol d'urgència o que els tinguin poc desenvolupats. En aquests casos, els circuits tendeixen a basar el funcionament en cas d'urgència en una bona coordinació dels recursos existents i en la implicació personal dels seus professionals. Aquest tipus d'organització sol tenir lloc en territoris de reduïdes dimensions demogràfiques i escassetat de recursos disponibles, la qual cosa obliga a un ús intensiu dels mateixos.

Les intervencions que es realitzen sense l'existència de protocols clarament definits o amb definicions dels mateixos, basades en la improvisació, poden generar una atenció deficient tant de les víctimes com de les seves filles i fills, la qual cosa pot implicar una vulneració dels seus drets. L'actiu de la implicació personal de les/els professionals empleada per suplir les manques protocol·làries no pot ser en cap cas un recurs estructural en les seves intervencions, sinó un complement del com fer ús en cas de necessitat extrema. A més, els

resultats de la seva aplicació tan sols permeten pal·liar les falles ocasionades per la falta d'una intervenció protocol·lària.

L'aplicació dels protocols presenta dues dificultats essencials que poden impedir el seu correcte funcionament. Una d'elles és el seu desconeixement, així com dels recursos disponibles en cas d'urgència, per part dels principals actors dels circuits d'urgències, això és, els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i els recursos sanitaris. L'altra seria la falta d'atenció psicològica especialitzada i l'assessorament necessari per dotar a les víctimes de recursos perquè puguin afrontar els primers moments de la crisi patida amb suficients garanties perquè els seus drets prevalguin sobre els de el seu agressor, així com els drets dels menors en el cas que hagin patit els efectes de la violència.

En paral·lel als circuits locals existeix el SICG. Malgrat tractar-se d'un recurs valorat positivament per l'esperit que ho guia, que és la intervenció en casos de crisis greus per proporcionar assistència psicològica a víctimes, les seves filles i fills i uns altres familiars i fins i tot professionals de la Xarxa, l'ampli treball qualitatiu ha revelat una escassa activació del mateix per part de municipis i consells comarcals fonamentalment com a conseqüència de la llunyania del dispositiu pel que fa a alguns territoris perifèrics el que li fa perdre el seu caràcter d'intervenció d'urgència. Com a conseqüència d'una possible inoperància d'aquest sistema d'emergències, alguns territoris prefereixen activar recursos propis i fer funcionar els seus propis protocols basats en una implementació de dilatada trajectòria per proporcionar una resposta ràpida a la situació de crisi.

La intervenció respecte a la inserció laboral

El treball qualitatiu dut a terme ha permès constatar a través de la informació proporcionada per les professionals que treballen a la Xarxa que la inserció laboral és un dels principals esculls a superar per aconseguir la recuperació i reparació definitiva de les dones víctimes de la violència masclista. La informació quantitativa obtinguda a partir de l'enquesta a professionals de la Xarxa també apunta en aquest sentit. Un 62,4% dels professionals van assenyalar la inserció laboral com un dels aspectes a millorar. Ocupa la segona posició entre totes les qüestions a abordar, tan sols per darrere de l'habitatge (69%). A això s'ha d'unir la valoració majoritàriament negativa de la intervenció en aquest sentit, amb un 59,3% dels professionals que la suspenen. Fer efectiu el dret a l'ocupació i la formació ocupacional, tal com prescriu la Llei 5/2008, no és possible en l'actualitat per a moltes de les dones que es veuen immerses en la violència masclista. Les estructures de la Xarxa habilitades amb aquest propòsit es mostren inoperants per aconseguir aquesta integració en uns nivells que puguin ser qualificats com a acceptables. De fet, els nivells

d'inserció de tots els circuits, amb petites variacions territorials, són mínims, propers a nuls, i només s'aconsegueixen insercions des de la informalitat en la majoria dels casos.

Part dels problemes d'aquesta ineficàcia es deu a factors interns, propis de l'estructura de funcionament de la Xarxa; en altres ocasions estaríem davant elements que s'escapen al nivell d'intervenció, més relacionats amb factors externs, de caràcter estructural. Entre els primers, aquells sobre els quals caldria incidir especialment ja que poden ser abordats des de la millora de la Xarxa, estarien la falta de serveis especialitzats, la falta de sensibilitat per part d'algunes institucions públiques i els seus professionals, la manca de programes específics d'ocupació destinats a dones víctimes de violència masclista i els problemes associats als programes de formació d'aquest col·lectiu. En un segon nivell, de més difícil aproximació, caldria esmentar el nivell personal de deterioració de les dones víctimes a causa de la violència masclista i altres problemàtiques associades, els perfils socials vulnerables de les víctimes que entren a formar part de la Xarxa, l'escassa presència d'entitats i empreses sensibilitzades amb la perspectiva de gènere i la violència masclista i, finalment, encara que no d'impacte menor, els problemes d'ocupació derivats de la falta d'activitat conseqüència de la crisi econòmica i financera.

Les enormes dificultats de les víctimes per aconseguir la inserció laboral són compensades parcialment amb ajudes econòmiques proporcionades per diverses fonts administratives. Aquestes ajudes, no obstant això, es mostren insuficients per poder sustentar els processos de recuperació. Una de les principals fonts de recursos econòmics per a les víctimes és la RAI. La recerca qualitativa ha evidenciat que l'accés a aquesta prestació representa una de les principals qüestions a abordar per a la millora de la intervenció contra la violència masclista i el suport dels processos de recuperació de les víctimes. Moltes víctimes accedeixen a la prestació, encara que algunes dones no aconsegueixen ser beneficiàries a causa de la seva situació d'irregularitat administrativa, els efectes que la violència masclista exerceix sobre les pròpies víctimes o el no compliment dels requisits mínims establerts per ser-ho. Pel que fa a aquesta última circumstància, la recerca ha posat de manifest que la variable territorial és clau per entendre les desigualtats en l'accés a la RAI, i, per tant, la manera en la qual els drets de les víctimes són fets efectius.

La intervenció respecte a l'habitatge

La recerca qualitativa ha permès constatar els problemes de les víctimes de la violència masclista per poder fer efectiu el dret a un habitatge digne. La negació d'aquest dret té implicacions directes per als seus processos de recuperació i reparació que deixen de ser integrals si no es consideren la inserció laboral i la integració residencial. A pesar que la Llei 5/2008 estableix drets en l'àmbit de l'habitatge la intervenció des de la Xarxa no ha

suposat la superació dels seriosos problemes que tenen les víctimes per poder accedir a un habitatge digne. L'accés a l'habitatge després dels processos d'atenció, recuperació i reparació en els diferents recursos de la Xarxa és un dels principals problemes que afronten les víctimes per poder consolidar-los i convertir-se en individus autònoms i independents. La falta de recursos econòmics s'erigeix en un dels principals esculls a superar per aconseguir accedir un habitatge i d'aquesta manera possibilitar la culminació del procés de recuperació i reparació per part de les víctimes. La informació quantitativa procedent de l'enquesta realitzada entre els professionals de la Xarxa aferma la importància de l'accés a l'habitatge aportant la contundent idea que est representa el principal aspecte a millorar en la intervenció amb les dones víctimes de violència masclista. Un 69% dels professionals assenyalen la necessitat de millorar l'accés a l'habitatge de les víctimes. Aquesta consideració no és sorprenent tenint en compte la baixa valoració de la intervenció respecte a l'habitatge: el 62,5% dels professionals la suspèn.

Malgrat que des d'un punt de vista teòric les víctimes compten amb un ventall de possibilitats més o menys ampli de recursos residencials, la realitat acaba per reduir-los enormement. Entre els recursos disponibles en un inici estan la Taula d'Emergències Socials, els recursos d'habitatges públics municipals i comarcals, els recursos (principalment en règim de lloguer) d'organitzacions privades sense ànim de lucre, les ajudes econòmiques destinades a reduir els costos de l'habitatge, als quals s'han d'afegir els recursos informals mitjançant l'allotjament en habitatges de familiars, amics o veïns.

Entre els recursos formals, la Taula és el més utilitzat per les/els professionals de la Xarxa per ser el que presenta un major grau d'accessibilitat per a les víctimes, ja que un altre tipus de recursos formals són aclaparament escassos. Malgrat ajustar-se millor a les necessitats i possibilitats de les víctimes, el recurs de la Taula compta amb una sèrie de vulnerabilitats afegides que dificulten un accés àgil, suficientment ampli en nombre per cobrir les necessitats potencials i ajustades als perfils de les víctimes. L'escassetat de recursos, la localització perifèrica i els requisits d'accés constitueixen elements que generen retards en les adjudicacions pervertint l'esperit del recurs, incideixen i reincideixen en el desarrelament de les víctimes i exclouen del seu accés a alguns perfils de víctimes que presenten situacions d'especial vulnerabilitat. Aquestes circumstàncies fan albergar entre les/els professionals un sentiment d'ambivalència pel que fa al recurs, sent valorada molt positivament la seva existència, però lamentant la seva ineficàcia per aconseguir complir la seva missió d'atenció a les víctimes de violència masclista.

CAPÍTOL VI. SITUACIÓ LABORAL DELS I LES PROFESSIONALS DE LA XARXA

A continuació, estudiarem les condicions laborals dels i les professionals de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista, així com la rotació de professionals i els efectes, i conseqüències, que pugui produir aquesta rotació en el funcionament i la qualitat dels serveis i de la Xarxa en el seu conjunt. Per a això analitzarem les entrevistes realitzades als i les professionals de la Xarxa, en el marc de la present recerca; i contrastarem els seus testimonis amb les dades quantitatives d'un qüestionari[103] de "Avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista" enviat al personal de la Xarxa; i també compararem les dades quantitatives i qualitatius amb el que s'estableix en el Protocol Marc, en concret en el seu capítol VII relatiu als estàndards de servei, així com en el regulat pel Conveni laboral que correspon, *el Conveni de Catalunya d'Acció Social amb nens, joves, famílies i uns altres en situació de risc*.[104]

El Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, legitimat per la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, és un instrument actiu que estableix les bases a partir de les quals es defineix un model d'intervenció compatible amb el que estableix la llei.[105]

En el capítol VII del protocol, dedicat als Estàndards de serveis[106] es determinen els criteris d'actuació que han de ser aplicables a qualsevol intervenció en violència masclista. I en relació al tema que aquí ens ocupa, específicament, s'estableixen uns estàndards comuns en relació amb les persones professionals de la Xarxa.

En aquest sentit, els paràmetres que han d'orientar i garantir la intervenció professional de tots els serveis que integren la Xarxa giren entorn dels coneixements amb els quals cal

[103] Qüestionari de "Avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista" contestat per professionals de l'Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones (ICD), del Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE), del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD), del Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR), del Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència (SAAU), del Servei d'Acolliment i Substitutori de la Llar (pis suporti - SAS), de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD), del Departament de Justícia, del Grup d'Atenció a la Víctima - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (GAV), del Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT); i pel personal dels Serveis Socials.
El qüestionari compta amb un total de 623 visites; 342 persones han contestat totalment el qüestionari 168 respostes incompletes; 114 solament ho van visitar. En total hi ha una taxa global de finalització del 54,9 %.
[104] Veure el Conveni complet:
http://www.diba.cat/scripts/ftpisa.asp?fnew?cido&dogc/2011/11/20111110/11299007.pdf
[105] Veure Protocol Marc: http://www.gencat.cat/salut/botss/html/ca/dir3612/cast_femchist.pdf
[106] Veure estàndards de serveis:
http://dones.gencat.cat/web/.content/04_tems/docs/*protocol_*estandards_*servei.pdf

explicar, les habilitats que cal desenvolupar i les actituds a adoptar. És a dir, es requereix formació, capacitació i experiència per a la intervenció en violències masclistes, treball en equip, cooperació i coordinació entre professionals i serveis.

No obstant això, hem d'assenyalar que en els estàndards de serveis que estableix el protocol no s'esmenta a cap moment la importància d'unes condicions laborals no precàries, o la relació entre la qualitat de la intervenció i la jornada laboral, el tipus de contracte i la conseqüent estabilitat laboral, l'antiguitat en el servei, la formació en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes, etc. De l'anàlisi qualitativa produïda per la present recerca es desprèn que, totes aquestes, són qüestions que estan summament relacionades amb la qualitat de la intervenció dels i les professionals dels serveis. I, en aquesta mateixa línia, percebem com una manca el fet que no es contemplin aquestes qüestions en els estàndards de serveis.

Cal afegir que, el context actual marcat per la progressiva disminució de recursos econòmics públics ha provocat també l'augment del sector privat en la gestió de serveis de l'Administració. En el cas de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista, una part important dels serveis es troben externalitzats. És el cas, per exemple, d'alguns Serveis d'Informació i Atenció a Dones (D'ara endavant, SIADs), Serveis d'Atenció i Recuperació (SAR), Serveis Tècnics de Punt de Trobada (STPT) i d'alguns Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIEs), o de certs serveis concrets. En altres casos, s'ha produït la desaparició de certs perfils. Un exemple il·lustratiu d'aquesta situació ho trobem en la desaparició de la figura de la insertora laboral, i l'aparició del programa "Incorpora" de La Caixa com a solució a aquesta retallada. Aquesta figura, en un inici, es preveia en els Serveis d'Intervenció Especialitzada. Tal com indica una professional del SIE:

> "L'Administració va treure la figura fa un parell d'anys, en el 2012 […]" (P25).

Diverses professionals de SIEs van veure aquesta retallada com alguna cosa negatiu, ja que era una peça més per a la recuperació de les dones que han viscut una situació de violència masclista, i per tant tenia conseqüències en la qualitat de la intervenció i en l'abordatge integral de les violències masclistes. Tal com podem constatar a les declaracions d'una de les professionals d'un SIE:

> "Jo considero, i seguiré considerant sempre, independentment de la decisió que s'ha pres, que era una figura imprescindible en un Servei d'Intervenció Especialitzada" (P47).

En aquesta mateixa línia s'expressa una altra professional:

> “Inserció laboral? Això és un drama. Perquè abans teníem aquí una insertora però ara ens l’han tret […]” (P42).

Partint d'aquestes premisses, creiem important revisar les condicions laborals dels i les professionals de la Xarxa. Per a això examinarem, -basant-nos en els testimonis dels i les professionals-, la contractació (tipus de contractes que s'estableixen en els serveis de la Xarxa), la jornada laboral, així com la rotació dels i les professionals, en relació a l'antiguitat i experiència de la plantilla i consegüent agilitat en la coordinació entre professionals. Finalment repassarem la importància d'una formació especialitzada en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes.

1. Condicions laborals dels i les professionals

En relació al tipus de contracte, de les dades del qüestionari s'extreu que un 40,3% dels professionals que ho van contestar són funcionariat o interines; un 40,6% tenen un contracte laboral indefinit; un 12,7% té un contracte d'obra i servei. I cal afegir que en els comentaris a aquesta pregunta apareixen altres tipologies contractuals com: contractes laborals indefinits en una part de la jornada i contracte per obra i servei en la resta de jornada laboral; contractes laborals temporals; treballadors i treballadores autònomes, etc.

Per parlar de condicions laborals del personal no funcionari, hem de partir del marc comú que estableix el Conveni de Catalunya d'Acció Social amb nens, joves, famílies i uns altres en situació de risc. Aquest conveni preveu les condicions laborals mínimes que han de tenir els i les professionals de la Xarxa. Estableix que la jornada màxima de treball anual correspon a 1724 hores (màxim de 38,5h/setmana per al cicle normal) i 1701 hores (màxim de 38h/setmana, per al cicle continuat); quant a vacances i dies d'assumptes propis (31 dies + 3 amb caràcter recuperable); les hores extres estan prohibides, i les incidentals seran compensables. El conveni preveu també plusos, complements i despeses de desplaçament (complement de coordinació; nocturnitat; serveis valoració i diagnòstic; disponibilitat; dietes i desplaçament).

A efectes pràctics d'aplicació i compliment del Conveni, quan es produeix una externalització del servei, una de les responsables de la Xarxa afirma que:

> “Ho han de complir [...] És el mínim que se'ls demana, hi ha entitats que tenen un conveni superior, però aquest és el conveni mínim [...]” (P4).

Com apunta aquesta mateixa professional, cal assenyalar que el Conveni de Catalunya d'Acció Social amb nens, joves, famílies i uns altres en situació de risc, és el marc comú, i mínim, en relació a les condicions laborals dels i les professionals del sector. Considerem important destacar que aquest conveni, és percebut com un "conveni justet" i que a més "fa molt que no es revisa" (P4).

Cal afegir que en alguns casos encara que la titularitat del servei sigui pública, la gestió pot ser privada i això es pot traduir en l'aplicació d'altres convenis. Això pot provocar greuges comparatius, ja que el treball és el mateix, però les condicions poden arribar a ser molt diferents, desiguals, i precàries en molts casos.

En aquest escenari, tal com il·lustra el testimoni d'un càrrec directiu de la Xarxa, existeixen problemes relacionats amb l'aplicació de diferents convenis i la conseqüent diferència en les condicions laborals dels i les professionals, quan es tracta d'una entitat privada la que gestiona el servei públic:

> "[…] la diferència de condicions laborals, entre aquest conveni i les condicions laborals que ofereix l'Administració als seus treballadors/es és prou diferent com perquè hi hagi uns greuges comparatius, que bé, que és per fer-li-ho mirar […]" (P4).

Entenem que l'Administració té la responsabilitat de supervisar si el Conveni s'aplica correctament. No obstant això, aquest mateix càrrec directiu ens comenta que si ben això és cert,

> "[...] És complicat fer una supervisió, és a dir, tret que et vengen amb la denúncia concreta... com ho fas? Com... saps? És que és complicat, és un tema difícil aquesta supervisió. […] Tenen dos senyors, sí? L'Administració d'un costat; i l'entitat d'un altre. A nivell de personal són absolutament dependents de les entitats, no de nosaltres. Nosaltres actuem única i exclusivament al moment de valorar currículums, perquè ho exigim [...]" (P4).

Quant a la contractació, el capítol IV del Conveni de Catalunya d'Acció Social amb nens, joves, famílies i uns altres en situació de risc, estableix les possibilitats de contractació del sector que aquí ens ocupa, que van des de: el contracte indefinit (article 15); contracte d'obra i servei determinat (article 16); contracte eventual per circumstàncies de la producció (article 17); contracte en pràctiques (article 18); i el contracte en formació (article 19).

La realitat de la contractació en aquest sector, constatada a partir de les entrevistes als diferents serveis de la Xarxa, és que abunden els contractes d'obra i servei determinats entre les tècniques de referència. Els contractes temporals són protagonistes en els serveis de gestió privada. Si bé és cert que les coordinadores tenen contractes indefinits, i en la majoria de casos -per no afirmar que en la totalitat- es tracta de funcionaris/es; les tècniques (majorment educadores o treballadores socials) tenen contractes temporals, que es van prorrogant anualment, o en el pitjor dels casos es tradueix en una freqüent rotació de tècniques.

És important destacar que, per la qual cosa es refereix als SIADs i a les Oficines d'atenció i Informació del ICD, apareix de manera molt comuna la figura del professional autònom o contractació de personal extern al servei, sobretot en els serveis jurídics, però també en l'atenció psicològica. Considerem necessari que des de l'Administració supervisi l'ús indegut d'aquesta figura.

Segons el testimoni d'una de les professionals d'un SIAD, pel que fa als serveis d'atenció psicològica i jurídica:

> "La majoria de vegades és contractació, contracten unes hores en uns recursos […] Jo crec que, psicòlogues i juristes pròpies poden ser un 40% (de serveis) que tinguin. L'altre 60% fa contractació" (P6).

En la mateixa línia, una altra professional d'una oficina del ICD exposa que:

> "Aquests dos serveis (servei d'atenció psicològica, i d'assessorament jurídic) no els fan les persones tècniques en l'oficina. Elles tenen totes les tasques pròpies de l'oficina: atenció, assessorament, acompanyament... Però, en temes generalistes, eh? Quan són específics hi ha una psicòloga que ve unes hores a la setmana, està assignat. I el mateix ocorre amb l'advocada" (P10).

Això pot presentar aspectes negatius quant a la coordinació i comunicació amb la resta de professionals del servei, ja que el no formar pròpiament parteix de l'equip i assistir únicament les hores d'atenció, pot traduir-se en una pitjor intervenció i seguiment de les usuàries.

Pel que fa als SIEs, es tracta de serveis amb unes condicions laborals pels i les professionals bastant òptimes, en comparació d'altres serveis de la Xarxa, i això es veu traduït en la qualitat del recurs. La majoria dels i les professionals tenen una jornada completa, i romanen en el seu lloc de treball des de l'inici del servei. Les bones condicions

laborals i la poca rotació es tradueixen en agilitat i qualitat en la intervenció per a l'abordatge de les violències masclistes.

Segons el testimoni d'una de les professionals del SIE:

“En el SIE tenim una psicòloga infantil a jornada completa, una psicòloga de dones a jornada completa que també té funcions de coordinació i adreça per estar en contacte a nivell tècnic amb la secretaria de família i amb la resta de SIEs. Una auxiliar administrativa també a jornada completa, la treballadora social... Tot és a jornada completa. I després totes tenim un contracte amb prestacions de serveis amb la jurista, té al voltant de 8 hores a la setmana, va també en funció de la necessitat i la demanda, però està amb contracte de prestació de serveis” (P64).

En aquest sentit, per exemple, en el SIE de Lleida, com en tots els SIEs de la Xarxa, el personal està a jornada completa. No obstant això, i a pesar que pràcticament tot el personal estigui a jornada completa, una de les professionals del servei comenta que

“Tot l'equip està a jornada completa […]. Però bé, Lleida té 150.000 habitants, o així, més o menys. Vull dir que anem bastant ‘saturadetes’ de treball” (P13).

En aquesta línia, de l'enquesta s'extreu que la majoria dels i les professionals enquestats/es consideren que el volum de treball que han d'assumir no és correlatiu a la dedicació horària que tenen per contracte. Un 58,1% considera que té més treball del que pot assumir.

Els recursos humans insuficients, i les condicions laborals no favorables provoquen una saturació dels serveis, i l'anomenada síndrome de “burn out” que s'analitzarà al següent apartat.

Pel que concerneix a la jornada laboral dels i les professionals, el capítol VIII del Conveni relatiu a la Jornada laboral, hores extraordinàries, vacances, reciclatge i formació contínua, estableix que amb caràcter general (article 32) la jornada laboral és de 38’5 hores de mitjana setmanal, sent el seu còmput anual el d'1.724 hores de treball efectiu. No obstant això, per al cicle continuat (atenció directa les 24 hores els 365 dies de l'any), s'estableixen 38 hores de mitjana setmanal, i un còmput anual d'1.701 hores de treball efectiu.

En general, tots els serveis de la Xarxa s'haurien de regir per aquests horaris, independentment de si la gestió del servei és pública o privada. No obstant això, existeixen diferències quan el personal forma part de l'administració (funcionariat,

interinatge, personal laboral fix…), en aquests casos generalment treballen a jornada completa i existeix una estabilitat pel que es refereix a les seves condicions de treball; en canvi, contrasta sovint, amb el personal que està contractat per una entitat privada encarregada de la gestió del servei públic, on abunden les jornades parcials, el treball per hores i la temporalitat.

En aquest sentit una de les professionals de la Xarxa explica que la dedicació horària

> "Depèn de les persones. Nosaltres hem de complir unes hores per exigència de l'Administració [...], i llavors tinc persones que estan a jornada completa i persones que estan a jornada parcial, complementant-se uns amb uns altres. [...]" (P43).

Pel que concerneix al tipus de jornada laboral, les dades del qüestionari revelen que un 71,1% dels professionals enquestats treballen a jornada completa; un 17% a jornada parcial; i un 11,9% treballen a hores de la jornada parcial.

No obstant això, és important parar esment als comentaris que apareixen conjuntament a la resposta a aquesta pregunta del qüestionari. En ells s'albira la diferència de jornades que es presenta en els serveis. Hi ha professionals que malgrat disposar d'una jornada completa, dediquen unes hores al servei de la Xarxa, i la resta a l'atenció primària en serveis socials, o a altres tasques de l'Administració. És a dir, hi ha jornades completes que no són tals quant a la dedicació als serveis de la Xarxa.

Quant a les condicions laborals dels serveis d'urgència (Serveis d'Atenció i Acolliment d'Urgència, SAAU), una de les professionals ens explica que la jornada laboral "Depèn de les dones que hi hagi. La meva jornada no és fixa. I la de la meva companya tampoc. Si no hi ha dones estem les dues a zero hores, no cobrem gens. Si hi ha una dona jo ja cobraria unes vuit hores i mitjana, és que com sóc coordinadora tinc deu hores fixes, però d'això fa molt poc, és que ni tan sols les he cobrat encara…" (P50). I segueix explicant-nos: "Cobrament depenent del nombre de dones que estiguin allí." (P50), i el seu tipus de contracte és discontinu. Tipologia que no recull el Conveni d'acció social. Aquesta precarietat pot provocar, i provoca, una gran rotació en els serveis d'urgència, i el fet que els i les professionals no tinguin massa antiguitat i experiència.

2. Rotació de professionals

A continuació analitzarem la rotació del personal de la Xarxa i les conseqüències que aquesta produeix en el seu funcionament. Considerem important aquest punt posat que l'antiguitat dels i les professionals dels serveis que conformen la Xarxa, i la consegüent

experiència i estabilitat del servei, té efectes en la capacitat de coordinació i cooperació entre professionals i, per tant, en el funcionament del conjunt de la Xarxa.

Quant a l'experiència dels i les professionals, de l'anàlisi quantitativa s'extreu que un 12,6% dels i les professionals tenen menys de 2 anys d'experiència; un 22% afirma tenir entre 2 i 4 anys d'experiència en el servei; un 37,8% entre 5 i 9 anys; un 15,5% entre 10 i 14 anys; i un 12% té més de 15 anys d'experiència en el servei.

Partim de la consideració que quanta més rotació entre professionals, menor qualitat en la intervenció i servei prestat. Això s'explica pel fet que la major rotació suposa una menor antiguitat dels professionals, menor experiència, i al seu torn, una menor capacitat de coordinació amb la resta de professionals i serveis de la Xarxa.

En aquesta línia, en el circuit de Barcelona (i en la resta de demarcacions territorials) es percep amb preocupació el tema de la rotació, i la pèrdua de recursos que suposa la fugida d'un professional que ha estat format per la Xarxa. En aquesta línia una de les professionals apunta que

> "Evidentment només faltaria que tu quan entressis allí fessis un jurament per a tota la vida que has de treballar allí, però, clar, si hi ha unes condicions com a falta és més difícil que els equips professionals es vagin" (P44).

És necessari l'establiment de mecanismes regulats que assegurin que el conjunt de l'equip professional compti amb un bagatge professional i formatiu necessari per desenvolupar la seva tasca. A dia d'avui, els perfils professionals no estan regulats, de manera que es contracta personal que no explica necessàriament amb bagatge necessari. És per això que es destinen recursos a la formació de professionals, que possiblement a causa de les condicions laborals precàries no romanguin massa en el servei.

Diverses professionals de la Xarxa perceben que les condicions laborals de les persones que treballen en els serveis externalitzats tenen un impacte en la rotació de personal. La precarietat que apareix en certs serveis externalitzats (contractes d'obra i servei; jornades parcials o per hores a demanda; facturació com a servei extern prestat per professionals autònom, sobretot en el cas de juristes i psicòlogues, etc.) té impacte en la rotació dels i les professionals.

Segons el testimoni d'una de les professionals la rotació és inevitable:

> "Depenent de quins serveis. Per exemple en els serveis tècnics de Punt de Trobada hi ha rotació, per força, perquè es tracta d'un servei que bàsicament dóna servei

> els caps de setmana. Clar, aguantar el servei de finalització de setmana, és complicat. És complicat perquè és un horari que no és compatible amb massa coses. Per tant, aquí sí hi ha una rotació important" (P4).

Aquestes declaracions deixen a la vista les difícils condicions laborals d'alguns/es professionals de la Xarxa, i el seu impacte en la rotació del personal. No obstant això, cal matisar que existeix, segons aquesta mateixa professional, una:

> "Rotació important a nivell de tècnics referents, tècnics referents... No a nivell de coordinació. Les coordinacions són bastant estables"(P4).

És a dir, els alts càrrecs amb condicions laborals més favorables no sofreixen tanta rotació com les tècniques dels serveis que solen tenir condicions laborals menys favorables, i en alguns casos de precarietat.

Segons el càrrec que ostenti el/la professional, i depenent del servei del que es tracti, es percep la rotació de manera diferent. De l'anàlisi qualitativa sorgeixen certes contradiccions en la percepció del fenomen de la rotació.

Segons el testimoni d'una de les professionals de la Xarxa, en el SIE de Lleida existeix certa rotació, tal com apunta:

> "Han canviat. Hi ha hagut canvis, sí. Hi ha hagut alguna persona que ho ha deixat [...]" (P13).

Pel que es refereix a la rotació de professionals a Lleida, una de les persones responsables del circuit d'aquest territori ens indica que en general no hi ha hagut molt canvi, excepte pel cas de les juristes:

> "[..] L'advocada ha anat diferent, perquè de vegades hem signat convenis amb el Col·legi d'advocats i han fet el servei del SOJ aquí , venint aquí, i altres vegades no han pogut signar, depenent de qui està la junta del Col·legi i dels indicadors que ells reben des de Madrid i totes aquestes històries, i ara tenim una empresa privada que facilita el servei […]" (P15).

Pel que es refereix als serveis d'urgències, es veu negativament la rotació i les condicions laborals precàries, segons el testimoniatge d'una de les professionals del circuit de Lleida.

> "Els MIRS canvien cada any, es fan molts contractes, es treballa de manera precària... urgències de urgències" (P15).

Segons una de les professionals del circuit territorial de les Terres de l'Ebre, en aquest territori:

> "A nivell de coordinació, […] fins ara ha depès molt de les tècniques que havien. També és veritat que les dues tècniques referents ja no estan"(P6).

En aquest sentit, la rotació de professionals afecta de manera negativa, tal com expressa una de les professionals:

> "Hi ha una pèrdua de "*background*" com si diguéssim, perquè la persona que s'incorpora nova no té ni la formació, ni la trajectòria. […] la coordinació en serveis d'aquestes característiques es construeix molt sobre la base del que és la trajectòria. D'estar, no de presència. […] Doncs bé, el fet d'haver transcorregut un camí conjuntament fa que comparteixis moltes coses, a nivell de codis, d'objectius […] (P6)

En el circuit de Tarragona també es percep la rotació i les condicions laborals precàries com alguna cosa que afecta a la qualitat del servei. I es percep la diferència entre les condicions laborals i consegüent rotació de les tècniques i les de les responsables de servei. Tal com expressa una professional d'aquesta demarcació territorial:

> "Hi ha hagut canvis. Que ens quedem des del principi tal vegada som tres. L'administrativa, treballadora social i jo. Som quatre. Sí que és veritat que tenim dues persones que estan d'excedència, una de baixa maternal, l'altra d'excedència maternal. Llavors tornaran i hem fet canvis i rotacions en l'equip sobretot per temes de maternitat. I alguna que ha hagut de marxar perquè vivia massa lluny, llavors... Per compaginar la vida personal i laboral és complex. I hi ha persones que s'han marxat per millores laborals dins de la mateixa entitat. Per assumir càrrecs de... Un altre càrrec d'adreça de servei o de gestió de servei" (P25).

En el circuit de Catalunya central, una de les professionals afirma que:

> "Són habituals els moviments de gent (professionals) en els diferents serveis" (P42).

La rotació suposa dificultats per a la coordinació entre professionals. Com apunta una treballadora d'un SIAD, les dificultats es presenten.

> "Sí hi ha, o sigui, sí hi ha renovació, canvi de personal, això sí, perquè és necessari de tant en tant anar fent una mica de presentació i que coneguin…" (P60).

En aquesta línia una professional d'un SIE comenta que:

> "També és veritat que hi ha molta rotació que de vegades et trobes com que has de tornar a començar, doncs bé, a establir un vincle també com a servei i acoblar-nos amb la manera de treballar" (P61).

De l'anàlisi de les entrevistes extraiem que és important que els i les professionals implicat/es en la intervenció, treballin en equip i puguin contrastar amb altres professionals (del propi servei o d'altres serveis) les actuacions que realitzen, així com extreure criteris comuns d'intervenció, garantint una anàlisi interdisciplinària. En aquest sentit l'excessiva rotació seria un obstacle. L'aposta hauria de ser l'estabilitat dels professionals, tant en els nivells de coordinació i responsabilitat, com per al cas de les tècniques dels serveis.

3. Formació avançada en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes

Com hem pogut constatar, és primordial per garantir serveis especialitzats en l'abordatge de les violències masclistes, que la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista compti amb professionals amb unes condicions laborals no precàries. Però a altre, considerem rellevant afegir que per garantir la qualitat de la intervenció, és important que els i les professionals de la Xarxa comptin amb una formació específica en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes.

En aquesta línia, pel que fa a la formació dels i les professionals de la Xarxa, cal dir que es presenten diferències en funció de si els serveis estan gestionats per l'Administració o si, per contra, estan externalitzats.

En els serveis externalitzats es pot sol·licitar que els professionals tinguin formació especialitzada en gènere, de fet, s'estableix en el plec de condicions de clàusules tècniques i administratives dels concursos públics, per al cas, per exemple dels SIE, SAS i SAR. Si bé és cert que en la majoria de serveis externalitzats els i les professionals compten amb aquest tipus de formació, és important tenir en compte que la qualitat i nivell de formació en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes no es controla, ni està recollida com a requisit per part de l'Administració. Seria important, per exemple, establir com a requeriment en els plecs de condicions tècniques, que s'acrediti un nivell de formació determinat pels i les professionals que intervenen en l'abordatge de violències masclistes (per exemple, un postgrau, màster o cursos d'especialització en gènere o violències masclistes).

D'altra banda, en els serveis que estan directament gestionats per l'Administració, el tema de la formació és problemàtic. En els serveis de la Xarxa que gestiona l'Administració, s'ofereixen places públiques i per categoria laboral, i això es tradueix que poden entrar persones a treballar que no tinguin una formació especialitzada en intervenció en violències masclistes, i que fins i tot no treballin amb una perspectiva de gènere. Per la normativa de contractació pública, no es pot afinar en el perfil. Això ocorre molt amb els i les professionals de les oficines del ICD, en coordinadores de SIAD, en funcionàries de serveis socials que encara que no formen part -estrictament de la Xarxa- intervenen de manera activa en l'abordatge de les violències masclistes, etc. Tal com expressa una professional:

> "La formació, per exemple, el postgrau aquest de formació sistèmica o el postgrau d'igualtat o el que estem fent ara (postgrau de violències masclistes), tot això és a nivell personal, voluntàriament, per exemple, jo també si sóc psicòloga és perquè jo he volgut, a nivell personal" (P94).

Pel que es refereix al nivell de formació en violència masclista, les dades quantitatives revelen que únicament un 14,8% dels i les professionals té formació avançada en violències masclistes (postgrau o màster). No obstant això, la majoria (un 82,5%) disposen de formació en violències masclistes a través de cursos, jornades i seminaris, un 10,1% afirma fer formacions puntuals d'algunes hores a l'any (cursos, jornades, seminaris). I les dades ens mostren, també, que un 4,4% dels i les professionals no té formació en violències masclistes, ni en gènere, de cap tipus.

Tal com hem pogut extreure de les entrevistes, sovint, la formació avançada i de qualitat en aquests serveis gestionats per l'Administració es deixa a la voluntat dels i les professionals. Fet que no pot assegurar una formació de qualitat. En aquesta línia, una professional de serveis socials comenta que:

> "La formació que ens donen és formació de la diputació, i són formacions més curtes de 20h i llavors clar […] ja amb els anys que porto, en ocasions vaig (a la formació) i no trobo que sigui una formació de qualitat, et donen els principis bàsics, però per a una persona que ja porta anys i tal, necessites una formació més específica i això implica un cost…" (P94).

En relació a la valoració de la formació que s'ofereix des dels circuits territorials de violència masclista, segons les dades del qüestionari, un 29,9% valoraria d'insuficient la formació (amb una puntuació d'1 al 4 sobre 10); un 20,6% ho aprovaria amb un 5/10; i un 49,5% valora positivament la formació oferta pels circuits territorials.

No obstant això, només un 5% del personal enquestat considera suficient la formació rebuda. La resta percep com a necessari que el Circuit proporcioni formació en temes diversos. Així doncs, de l'enquesta es perceben certes manques formatives: un 23% considera important que el circuit proporcioni formació relativa a la violència física; un 48,7% a la violència psicològica; un 47,8% dels professionals creuen necessària formació en violència sexual i abusos sexuals; un 37,8% en violència econòmica; un 35,1% en violència en l'àmbit de la parella; un 42,5% en violència en l'àmbit familiar; un 64,3% en violència en l'àmbit laboral: assetjament per raó de sexe i assetjament sexual; un 30,1% en violència en l'àmbit social o comunitari: agressions sexuals; un 31,9% en violència en l'àmbit social o comunitari: abusos sexuals; un 33,6% en violència en l'àmbit social o comunitari: tràfic i explotació sexual de dones i nenes; un 27,7% en violència en l'àmbit social o comunitari: mutilació genital femenina o risc de patir-la; un 36,3 % en Violència en l'àmbit social o comunitari: matrimonis forçats; un 17,4% en Violència en l'àmbit social o comunitari: violència derivada de conflictes armats; un 23,6 % en violència en l'àmbit social o comunitari: violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones; un 61,1% en Intervenció amb nens/es i adolescents; un 44,0% en Intervenció amb persones majors; un 45,7% en formació sobre coordinació del circuit i coordinació de casos; un 44,5% en Eines comunes de valoració del risc; un 23,9% en Protecció de dades; un 49,3% en gestió de les emocions.

De l'enquesta s'extreu també la necessitat de formació relacionada amb intervenció amb els agressors, en temes de salut mental, xarxes socials i noves tecnologies, etc.

Tal com expressa una de les professionals de la xarxa, podem constatar que al voltant d'aquest tema, es percep cert problema o disfunció, que afecta al funcionament d'alguns serveis de la Xarxa:

> "La disfunció de la nostra xarxa està en un altre lloc. No en els circuits municipals, comarcals. Jo crec que tenim un problema, i perdona que t'ho digui així, que pensem que a nivell d'administració pública podem funcionar a través del paper escrit. I el paper escrit està molt bé perquè ho ordena, però l'articulació territorial necessita presència tècnica, si no hi ha presència tècnica ja pots 'plegar'. […] a més la majoria de tècniques que hi ha ara al territori no tenen formació bàsica. […] N'hi ha moltes que no saben ni què és un circuit, ni què és la violència masclista..."
>
> *'Ni en gènere, ni en violència... I això, té a veure, m'imagino, amb una forma d'organitzar els recursos humans l'Administració?'*
>
> "Les nostres places no són singulars. Com no són singulars..."

> *"Qualsevol tècnica superior, funcionària... Segurament interina... encara que vingui d'Agricultura (pot formar part dels professionals de la Xarxa)"*
>
> "Exacte, o d'Hisenda Pública..." (P6).

Aquest fet és bastant alarmant, ja que es produeixen greuges comparatius quant a la qualitat de la intervenció, en funció de qui gestiona el servei.

La necessitat de formació, per establir unes bases comunes en la intervenció en violències masclistes i amb una perspectiva de gènere, es percep com a important per part dels i les professionals. ja que, la formació especialitzada, i avançada, suposa compartir un marc comú per a la intervenció, una mateixa visió per a l'abordatge de les violències masclistes. I suposa també evitar la victimització secundària i la possible violència institucional. cal afegir que, tal com expressa un càrrec directiu de la Xarxa,

> "[…] una de les coses que més em dóna pena dir, perquè jo vinc d'aquest àmbit, fins que judicatura no tingui més en comú amb l'àmbit psicosocial, poc podrem fer. Perquè podem treballar molt des d'aquest àmbit social, psicosocial i podem tenir professionals formadíssims i que treballin ben i tal, i posar molts recursos econòmics… Que al final la dona passa pel procediment judicial, i aquest jutge o jutgessa no té la sensibilitat i simplement està complint amb uns requisits que són a, b, c i d per donar-li l'ordre de protecció, i si està fora perquè no tinc les suficients proves per donar-li una ordre de protecció tot el treball que hem fet, el finançament, els recursos i tot queden en res d'alguna manera. La protecció judicial ha d'estar a l'una amb la protecció social" (P7).

4. Mecanismes para evitar la síndrome *burn out*

En relació a l'efecte de la intervenció sobre els professionals de la Xarxa Integral contra la Violència Masclista a Catalunya i la seva exposició a la síndrome del *burn out* i els mecanismes per evitar aquesta síndrome de desgast professional, passem a explicar els resultats obtinguts. Avancem, que en la majoria de serveis, ja sigui de forma informal o formal, es duu a terme algun tipus d'intervenció per prevenir aquest desgast en els/les professionals que treballen en l'àmbit de violència, encara que també hi ha algunes zones o alguns serveis on no es fa gens o s'ha deixat de fer intervencions per evitar aquesta síndrome.

Abans d'entrar en l'anàlisi descriptiva de les entrevistes i els testimoniatges dels/les professionals és necessari delimitar el concepte de *burn out*. Pot definir-se com una

resposta a l'estrès crònic propi dels professionals de servei en les quals el/la treballador/a està en contacte estret i directe amb qui rep el servei. Aquest treballador/a inicia la seva trajectòria amb expectatives, la discrepància entre aquestes expectatives i idees inicials incideixen en l'aparició del *burn out.* En resum es tracta d'un esgotament emocional i professional, a més d'una baixa realització personal (Savio, 2008).[107]

Així mateix és important afegir que exposa el "Protocol Marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista" de 2009 en relació als estàndards de qualitat que fan referència al *burn out*. El protocol en relació als estàndards comuns sobre la relació a les persones professionals de la Xarxa afegeix un breu punt sobre els mecanismes de prevenció de la síndrome del *burn out* on es posa l'accent que als equips professionals de la Xarxa d'Atenció integral, incloses les persones que treballen en les entitats de referència, se'ls facilitarà espais de autocura i la prevenció de la síndrome de desgast professional, que passen per la supervisió i l'acompanyament professional extern. Es remarca que això ha d'estar protocol·litzat en els mateixos procediments de treball. I finalment, en tot el protocol solament es torna a esmentar aquesta síndrome quan es parla dels professionals que intervenen en violència sexual perquè disposin del que s'ha dit anteriorment.

En l'informe d'Spora on es va avaluar la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció als Dons de Catalunya (SIAD) es fa algun esment sobre la saturació professional en aquests serveis, sobretot, s'esmenta que a causa de la desaparició de la figura de l'agent d'igualtat els SIAD han hagut de responsabilitzar-se d'aquesta part dificultant l'eficiència del servei i augmentant el volum de treball així com el desgast professional. També es conclou en l'informe sobre els SIAD que per a una millora entre els/les professionals seria necessari optimitzar els recursos i sobretot recomanacions com una trobada anual del conjunt de la Xarxa de SIAD a nivell de Catalunya per a l'intercanvi d'experiències i una millor organització.

A continuació, es presentaran els resultats de les entrevistes realitzades i s'observarà si es duu a terme el que el protocol suggereix i si s'estableixen els mínims de qualitat.

Els mecanismes per evitar la síndrome del *burn out* es poden classificar en dos grans blocs, d'una banda la intervenció que duu a terme cada servei com a grup, més informal, mitjançant reunions o sessions a nivell d'equip per transmetre frustracions o tot allò que sigui necessari tractar en grup, i la intervenció externa, més formal on entitats o professionals de forma aliena al servei accedeixen als/les professionals per treballar amb

[107] Savio, S. A. (2008). El síndrome del burn out: un proceso de estrés laboral crónico. Hologramática (8), 121-138.

l'equip les tensions, el desgast, el cansament i tot allò on sigui necessari intervenir per a una major qualitat professional del treballador/a.

4.1. Mecanismes de supervisió informal

En relació als mecanismes per evitar la síndrome del *burn out* que es realitza des dels propis serveis d'intervenció en violència, els/les professionals entrevistats ens mostren que la majoria dels serveis realitzen algun tipus de reunió o seguiment d'equip per controlar els nivells d'estrès, de desgast o poder comentar dels casos més greus. Per exemple:

> "Fem reunions d'equip i intentem remeiar les situacions d'estrès i depressió que se'ns plantegen i tractar de, d'adaptar el treball o la situació que tenim no? Tractar d'adaptar-nos i mirar que no ens suposi això molt desgast emocional" (P 18).

Sobretot es destaca que als espais més informals els/les professionals expressen aquesta necessitat d'evadir-se dels casos, els problemes que sorgeixen en el treball i de poder tenir un espai de reflexió per poder parlar i comunicar-se amb els seus companys. Des de diferents serveis també transmetien aquesta necessitat de reunir-se com a equip:

> "El treballar en violència és molt dur, vull dir, les persones que estan treballant, ja entre nosaltres hi ha alguna cosa, que això clar és intern, però es procura que dins del que es pot ser que hi hagi una bona comunicació entre nosaltres, i les reunions del divendres que som les que valorem intentem que hi hagi un moment de distensió, que puguem comentar-nos coses nostres o que fins i tot puguem riure una estona i que fins i tot puguem menjar alguna cosa, no sempre, però relaxar-se i fer activitats, recordar l'aniversari del SIE o recordar l'aniversari de cadascun de nosaltres i portar una caixa de bombons i en aquest moment tenir un moment de tranquil·litat, això evidentment no ens guareix del tractament de la violència" (P 2).

S'apunta constantment la importància de la relació entre els/les tècnics de cada servei i de poder dur a terme activitats alienes al servei, com pot ser formació o jornades, no solament per al bon funcionament del servei, sinó per evitar aquesta síndrome de desgast professional. La cohesió dins de l'equip tècnic és un factor clau per a la prevenció del *burn out* ja que es generen grups de treball més compactes, en els quals existeixen molta comunicació i sobretot una millor coordinació entre tots/es els/les professionals.

> "En el nostre cas som un equip petit, som dos solament. Llavors és molt més fàcil. D'una banda és molt més fàcil en el sentit que a l'hora d'intervenir, a l'hora de

> treballar (…) però d'altra banda tenim una càrrega de treball que per ser un pis de suport i amb les jornades que tenim, tenim un volum de treball alt. Llavors, no hem arribat tant a aquest punt, perquè tant la meva companya com jo som bastant reflexives i ens supervisem bastant entre nosaltres i amb altres persones. Llavors, la qual cosa intentem és anar compensant com podem. És a dir, a nivell d'horaris, flexibilitzar horaris, doncs això, facilitar la formació, facilitar a altres conferències, congressos, fòrums, que et permet també desconnectar del dia a dia. Si estàs en una problemàtica, estàs en el tema de violència però també veure les històries d'una manera diferent" (P 48).

Des d'un altre servei, relacionat amb la cohesió de grup, també s'afegeix el següent:

> "(…) Cuidem molt a les persones ja per exemple en els torns de treball deixem molts espais de descans, els tenim distribuïts d'una manera que treballen per equips i treballen cada 15 dies, la qual cosa és el torn d'atenció a les visites perquè això és molt intens i és molt cremador atendre visites, llavors ho fan cada 15 dia, després fan gestions, entrevistes, però el que són visites cada 15 dies, llavors tens una quinzena per respirar una mica i per elaborar també però així i tot si es necessiten recursos" (P93).

Aquesta cohesió de grup s'observa en molts dels serveis i en la majoria de zones. Es manifesta que aquesta cohesió és molt important per afrontar les dificultats que es generen treballant en l'àmbit de violència i per trobar aquelles eines que ajudin a portar millor el desgast i el malestar professional. Com per exemple:

> "Fem reunions d'equip setmanals que també són llocs on qualsevol malestar o els casos es poden consultar entre les diferents companyes i després doncs intentem també altres coses que no són potser tan tècniques però si buscar espais més relaxats per poder doncs compartir i riure's que fa falta molt quan parles d'aquests tipus de problemàtica doncs és necessari tenir aquests espais més distesos per poder, per poder continuar després amb les diferents entrevistes." (P63).

Les supervisions d'equip també són necessàries per expressar les dificultats que generen els casos més greus, aquells casos que es necessita l'ajuda de tot l'equip per poder-los confrontar tant de forma professional com a personal.

> "Una supervisió d'equip, que pot ser des d'equip quant a relació entre l'equip, o també abordar casos. Moltes vegades a través dels casos poden haver-hi discrepàncies amb l'equip, i a través d'aquí ho treballem amb supervisió. És molt a mesura de les demandes que tenim" (P29).

O aquest altre exemple:

> “No, bé. Si fem alguna cosa, si vols que et digui la veritat és, bé, és entre nosaltres, entre l'equip. Sempre ens dediquem, per exemple, intentem dedicar una estona a nosaltres, poder parlar de tal cas, de l'altre, com ens afecta, de quina manera podríem buscar estratègies, de com ens afectaria menys... Una mica doncs ho fem entre nosaltres, aquesta contenció. De poder-nos explicar les coses, però després a part d'això no fem alguna cosa específica per a aquests temes. (…) Nosaltres intentem tots els dijous, perquè en realitat el dijous és l'únic dia que tenim, que coincidim les tres, a la tarda... La primera hora del treball, intentem dedicar-ho a això, ens coordinem, parlem dels casos que hi ha hagut durant la setmana... Quines derivacions? On? Aquella dona podríem...? El servei més adequat per a ella? I també utilitzem aquest espai per una mica, bé, doncs això, per relaxar-se una mica, i mirar-ho des d'una altra perspectiva” (P37).

Aquestes reunions d'equip que es duen a terme en la majoria de serveis, es realitzen cada setmana i amb tots/es els/les professionals que formen part del servei. És important destacar que en moltes de les entrevistes realitzades la prevenció del *burn out* es duu a terme des de fa anys en els diferents serveis però que en els últims anys els/les professionals estan més sensibilitzats sobre el tema i es realitzen més mecanismes de prevenció per evitar aquesta síndrome.

> “Sí. Jo crec que, és veritat que em fa gràcia quan m'ho has preguntat perquè ara és quan ens estem començant a sensibilitzar d'això. Portem cinc/sis anys que estem aquí i sí que hem anat fent tots, no obstant això, un es crema també pels casos, també a nivell de coses personals que també el treball costa. I jo crec que això de cuidar-nos entre nosaltres ho hem fet sempre però potser d'una manera més implícita, ara som més conscients que és important per a això. Per la duresa del treball, perquè hi ha casos que són durs, però també per la duresa de la vida, perquè véns aquí de vegades i... Crec que sí, que això en conjunt com a equip sí que estem millorant. Portem bastant temps, també ens han passat durant molt temps, aquest temps, coses, però sí que és veritat que sí comencem ara a sensibilitzar-nos en això” (P40).

També afegeix:

> “Nosaltres el que fem, el dimecres a la tarda, fem una coordinació de la setmana, llavors ens dividim els quatre i parlem dels casos que tenim cadascun, com anem i com podem enfocar-los” (P40).

A més, alguns dels/les professionals entrevistats també comenten la dificultat de desconnectar del treball, de separar la vida laboral de la personal quan acaba la jornada laboral malgrat parlar amb l'equip aquest desgast professional.

> “Mira, jo crec que el que fem per evitar durant tot el procés de treball són les reunions d'equip, o sigui, el treball en equip és molt important, el poder compartir, perquè quan un se sent solament és fatal, en canvi fem reunions d'equip cada setmana i tenim supervisió. La formació també ajuda i després de vegades fem jornades de reflexió interna. A part de que entre nosaltres intentem parlar: “Osti, doncs no estic bé" o "Què et passa? Que últimament et veiem que saltes a la mínima”. I després, clar, també és molt important què fas fora, una cosa és el treball, però després si ets una persona que et dediques única i exclusivament a treballar i a les deu de la nit estàs enviant e-mails…” (P43).

També des d'un altre servei:

> “(…) és un tema que de vegades et costa separar molt, has de tenir molta experiència, penso que de vegades hi ha gent molt jove que està afrontant, i amb això no vull dir que no sigui competent, molt competent, però de vegades s'ha de tenir també cert recorregut per poder agafar la distància necessària per tu mateix preservar-te” (P44).

En diverses ocasions s'esmenta el difícil que és treballar en l'àmbit de violència i el desgast que suposa, sobretot relacionat amb la frustració que es genera quan senten que els casos no avancen com haurien i/o que el seguiment de la víctima no és el que els agradaria.

> “(…) Això és un desgast perquè tu estàs fent un treball el màxim de bo i veus que la víctima no et respon com tu vols , ja sigui per la seva enganxi emocional que té amb l'agressor, dependència econòmica, o mil coses que pot haver-hi en la parella. I quan veus que aconsegueixes desvincular-se t'asseguis tan bé. Però quan veus que hi ha tantes, hi ha un percentatge molt elevat que dius jo he fet tot el que he pogut i segueixen, i ella segueix aguantant, i més i més, i tu li dius "Però que no veus que això seguirà de la mateixa manera? No veus que no canviarà la situació? ". És alguna cosa que costa entendre. Una persona que no ha passat mai per la violència diu "A mi em dóna una empenta un noi i ja m'ha vist bastant!". No és tan fàcil” (P54).

Tal com es recull en el següent testimoniatge d'un pis de suport es requereix molt suport, sobretot en aquests moments de frustració, quan els casos no avancen o les dones tornen als serveis de nou.

> “De vegades se't presenten situacions que no estan previstes. O dones que surten i fan una tornada amb el seu exmarit. També hi ha hagut alguna. Què has de fer aquí? Clar, com a professional fas una lectura, em frustro? El primer cas que ens va passar va ser: "En quin hem fallat? "Llavors fas una lectura i dius: no hem fallat, mirem això..." Això ens ho va dir una de les tècniques de la unitat. I ara sempre ho pensem, mirem això com que el temps que ha passat aquí ha rebut un apoderament i si mai li torna a passar que no esperi tant, que el primer dia faci alguna cosa, ja sap on ha d'anar, ja sap què ha de fer. Llavors amb això de dir si mai li torna a passar aquesta situació sabrà ràpidament… Clar, costa perquè una persona que ha estat al servei molt temps i ha fet un procés molt bo i llavors et diu "que torno”, és com "Què? Que tornes?” (P30).

En relació amb els mecanismes per treballar aquesta frustració i així evitar aquesta síndrome de desgast professional, des d'un dels serveis entrevistats, es duu a terme el treball de la responsabilitat, és a dir, l'equilibri entre les expectatives i la realitat dels casos per no generar més tensió i desgast si els casos no surten com esperen.

> “Això també ho intentem treballar perquè depèn molt de les expectatives que tu tinguis com a professional, si la teva expectativa és que està a la teva mà que tot això canviï, salvar aquests nens i aquesta dona, doncs evidentment acabes amb aquests síndrome al cap de dues setmanes, llavors el que intentem treballar molt és la responsabilitat, la responsabilitat com a professional com la responsabilitat amb els adults perquè els nens sí que no tenen cap responsabilitat.(…) Llavors intentem treballar amb això, és a dir, la nostra responsabilitat és intentar fer la valoració més precisa que pugui beneficiar a aquests nens i aquestes nenes i des d'aquesta valoració retornar aquesta responsabilitat els pares i les mares” (P62).

4.2. Mecanismes de supervisió formal

D'altra banda, més enllà del suport informal dels/les professionals per evitar la síndrome de el *burn out*, també s'ha observat en l'anàlisi de les entrevistes l'existència en molts serveis de mecanismes de prevenció del desgast mitjançant professionals externs als serveis, un suport més formal que els/les professionals valoren positivament i que, a pesar que no es troba en tots els serveis de la xarxa d'intervenció de la violència masclista, es troba en menor o major mesura en la majoria d'ells. No tots els serveis tenen la mateixa supervisió externa, ni tampoc les mateixes sessions o trobades amb professionals externs la majoria d'ells psicòlegs. A continuació s'expliquessin algunes d'aquestes intervencions informals explicades per diferents professionals de diversos serveis.

> “Comptem amb un espai de suport emocional, psicològic, que ve una psicòloga externa que coneix tot el tema de violència i que treballa amb altres grups, a més ve de fora, ve de Barcelona, i una vegada al mes fem suport tot l'equip amb ella. Això ens ajuda” (P17).

Un altre exemple:

> “(…) ens ve una vegada cada dos mesos aquí al servei amb el qual podem posar en contacte amb ella totes aquelles problemàtiques que ens van apareixent i des d'un punt de vista personal, fins i tot d'abordatge del cas. És tot el que tenim, però que també ens serveix per tenir un bon contacte i mantenir la professionalitat de les cures que poguéssim arribar a fer. Les reunions de les directores també en el departament ens serveix per contrastar i per poder parlar quines problemàtiques tenim cadascuna dins del servei i, per tant, com podem arribar a enfocar, i això en tindrem una cada dos mesos que l'ideal seria poder tenir-ne molt més, realment el treball de violència ens afecta físicament, mental i físicament” (P2).

La supervisió, segons del servei, pot ser cada mes, o cada dos mesos, en el següent testimoniatge la supervisió és mensual i s'ocupa tant de problemes personals dels professionals, com d'equip i de casos més greus.

> “Tenim una supervisora externa. Una vegada al mes ens ve una supervisora externa i allí treballem no només l'anàlisi de casos a nivell emocional, no de casos tècnic que per això tenim les reunions tècniques, sinó a nivell emocional que et genera. No només el cas en si sinó normalment el que estem treballant més és la part de fora, la part a nivell social, fins i tot a nivell de professionals externs, com s'està veient la violència masclista, quins discursos hi ha, que de vegades entren en contradicció amb el que tu estàs treballant aquí. I de vegades has de donar com a massa explicacions, com pensàvem que això que estava més o menys superat i assumit, la nostra impressió és que hi ha com una reculada social i això es transmet. Llavors, Què ens genera nosaltres això? En quina posició estem? I això com pot influir en el nostre treball de dia a dia amb les dones o nens i nenes que estem atenent. I per això tenim aquesta supervisió externa” (P25).

El/la supervisor/a extern en moltes ocasions serveix de guia i intervé en les necessitats dels equips, tal com es recull en el següent exemple:

> “(…) el que ens interessa, és que no sigui una supervisió, tipus tancat, diríem. Sinó que, ens interessa a partir del que detectem com a necessitats, en un moment donat de l'equip, ho posem sobre la taula, i el supervisor és qui ens ha de recolzar

per resoldre allò. O veure-ho des d'una altra perspectiva, reflexionar… És a dir que és una supervisió que pot anar des de la cura d'una persona que estigui en un moment donat en una situació més delicada, o amb més dificultats, fins a temes que siguin d'equip, com a temes més d'anàlisis de casos" (P21).

O per exemple també:

> "Comptem amb un espai de suport emocional, psicològic en el qual ve una psicòloga externa que coneix tot el tema de violència i que treballa amb altres grups, a més ve de fora i una vegada al mes fem suport tot l'equip amb ella" (P17).

Aquesta supervisió externa experta en violència masclista també apareix en una altra de les entrevistes realitzades:

> "Una vegada al mes ve una psicòloga experta en violència masclista que treballa amb elles i s'exposa des de les angoixes a nivell de relació d'aquí com les angoixes que pot portar un cas, depèn una mica de la situació de l'equip al seu moment. Ho valoren molt positivament, jo crec que és bé" (P64).

A més, com s'ha mostrat en exemples anteriors, els/les supervisors també treballen el tema de la frustració que també es treballa a nivell informal en els serveis, la sensació de frustració dels professionals de violència sembla estar molt relacionada amb el desgast i l'acostament a la síndrome del *burn out.* Des del següent testimoniatge s'observa amb claredat com des d'aquest servei es treballa aquest tema i com se senten els/les professionals sobre aquest tema.

> "És una supervisora, sí, una persona molt experimentada que porta molts anys fent supervisió aquí en aquest servei, i una mica per donar un punt d'abordatge que no ens quedem enganxades en la frustració i el no saber com portar els casos, i realment sí ens serveix bastant. Sort que sí que tenim una supervisió bastant freqüent comparat amb altres serveis, de moment la mantenim i ens la mantenen, i és el que millor ens va. Després cadascun a nivell personal doncs ja l'hi treballa, evidentment, és un àmbit de treball que alguna cosa has de fer per mantenir-te" (P49).

La supervisió externa sembla imprescindible, per la qual cosa suposa treballar amb víctimes. El següent testimoniatge expressa clarament aquesta necessitat de seguiment professional i també com des de la seva oficina aquesta supervisió ha estat des del primer moment.

> “Des de sempre he tingut supervisió, supervisió tècnica, supervisió d'equip, però és un espai que no tots els equips poden dir però que és imprescindible, llavors aquest espai de supervisió amb víctimes és el lloc per poder tornar a ressituar i tornar-nos a agafar força i embranzida, de totes maneres cada vegada es cuida més els temes dels professionals perquè són conscients. (…) Amb víctimes tens molt la sensació de que és com treballar amb ferro fred que vas picant i vas picant, llavors quan la víctima no està al moment que tu creus que, que dius jo, li hem donat a la guàrdia, s'han decretat unes mesures i sembla que tot va bé i al cap d'un any et torna a entrar perquè s'ha tornat a viure amb ell, i això una dues tres, quatre vegades, i clar, pots arribar-te a qüestionar a tu com a professional, que és el que no estic fent bé, perquè aquesta senyora em ve i això no és el que li convé. La frustració llavors pot passar a *burn out*” (P80).

Altres mecanismes per a la prevenció de la síndrome del *burn out* estan relacionats amb aspectes com la formació externa per evadir-se o la conciliació d'horaris com ens mostra el següent testimoni:

> “Nosaltres tenim supervisió mensual amb una psicòloga a nivell d'equip i en aquest moment hi ha molta pressió i el que ocorre és que sí que es cuida a nivell d'equip, per exemple, la gent, els horaris, la conciliació amb la vida laboral i familiar, i això intentes sempre que tot el que es pugui demanar a nivell de personal pugui estar com la formació” (P94).

Finalment, com a mecanismes de prevenció formal, també s'ha treballat des d'algun servei des del Departament de Riscos Laborals. El proper testimoni, a més d'explicar-nos com es treballa amb aquest departament, també reconeix haver patit la síndrome del *burn out*.

> “Sí, sí, sí, sí, sí... i a nivell personal jo també ho he tingut. Per això em vaig anar a nivell regional, perquè va arribar un moment que jo personalment, ja vaig veure que em sobrepassava l'estrès i em portava a les víctimes a casa, i em frustrava perquè no acaba el resultat com jo esperava. Però fa 3 anys es va engegar des de la Direcció general de Riscos Laborals, o del Departament d'Interior, un grup que són unes psicòlogues que fan intervencions en situacions d'estrès, de situacions greus. No només quan hi ha un suïcidi o hi ha d'un company o un accident traumàtic o una història d'aquestes, sinó que també els pots demanar, si tens un atac d'ansietat o d'estrès en el treball, doncs els activen i et fan una atenció” (P46).

També s'han recollit tant les crítiques com les recomanacions que ens han aportat els/les diferents professionals entrevistats. És important destacar que a pesar que molts serveis

duguin a terme algun tipus d'eina per a la prevenció de la síndrome de el *burn out*, existeixen alguns serveis on la intervenció és molt limitada, no tenen les eines per poder tractar aquesta problemàtica de desgast professional o simplement s'ha deixat de fer, com podria ser en alguns SIAD o STPT. A continuació es mostressin alguns exemples sobre això.

> "Mira, ara, a nivell individual tothom fa el que pugues, a nivell col·lectiu com a equip no, perquè una de les coses que ens trobem que com a equip coincidim molt poques hores totes juntes, perquè tenim el servei obert dues tardes llavors personal que treballa només a la tarda, personal que treballa només als matins, per tant ja és difícil buscar espai de coordinació, doncs encara és més difícil treballar aquests aspectes en equip, llavors a nivell individual, moltes també fan teràpia aparti, o cadascun fa el que pugues" (P53).

També sorgeixen problemes a causa del complex que és per a alguns/es professionals desconnectar d'aquest àmbit de treball.

> "Depèn del volum de víctimes que tens treballes individualment. És un treball molt solitari en aquest sentit. Marxes el cap de setmana o et demanes pont i estàs pensant "ostres, i si aquella, i si l'altra, i si el...". I costa no compartir-ho amb ningú de vegades. En canvi si estàs en un altre servei, te'n vas de festa i esborrat, saps?" (P58).

La falta de recursos i de formació també apareix com a crítica en algunes entrevistes com ens explica el següent testimoniatge:

> "La formació que ens faria falta és una mica el desgast que nosaltres tenim com a professionals. Vull dir, estem patint bastant les conseqüències, perquè clar, per a mi no sé si toca dir-ho ara, però ho diré, per a mi els recursos són molt escassos. Què pots oferir a una dona quan està en aquesta situació? I la veritat és que et desespera una mica. (…) I tu, doncs al final dius, com haig de dir bé, no vulguis carregar-ho, intentes ja oblidar-te quan surts d'aquí i vas cap a casa, però sempre portes alguna càrrega. I per a mi, que ens fa falta aquesta formació, o sigui, estratègies, eines, de com poder, doncs posar-nos cadascú al seu costat, i no traspassar" (P37).

Així mateix hem pogut extreure algunes recomanacions o propostes per millorar la situació actual. Des d'un dels serveis proposen el següent:

> “Hauria de ser el Circuit de ciutat com una macroestructura que es reuneix dues o tres vegades a l'any i de la qual pengessin -que això ja s'ha fet- grups de treball que donarien resposta als requeriments que fes aquesta estructura, i que tinguessin la seva rèplica, si fes mancada, en els Circuits territorials, la qual cosa passa és que tampoc podem carregar les professionals perquè la gent va molt, molt cansada, molt cansada, sobrepassada” (P44).

D'altra banda també es proposa el següent:

> “Amb els casos de violència no pots estar empalmant una entrevista després d'una altra perquè hi ha moments en què necessites parar, l'impacte és fort, en el meu despatx entren de vegades, per què? per xorrades, però ho necessita deixar anar doncs deixa-ho anar. (…) de recursos farien falta, de vegades també aniria bé tenir més d'una figura, per exemple psicòleg” (P64).

5. Conclusions

Existeix consens sobre el fet que la situació laboral dels professionals afecta en la qualitat de la intervenció. En general tots/es els/les professionals coincideixen que és necessària una millora de les condicions laborals, a nivell tècnic, especialment. ja que, tal com es deriva de la present anàlisi qualitativa, existeix una diferència significativa entre la situació laboral dels càrrecs de responsabilitat i coordinació, i la del personal tècnic de la Xarxa. En general, els alts càrrecs tenen majors contractes indefinits (normalment funcionariat), jornada laboral completa, major antiguitat, i salaris més elevats. En les figures tècniques és on es troba major precarietat laboral i per tant, major rotació. Aquesta diferència s'agreuja si posem el punt de mira en la formació. En general, el personal tècnic -que és aquell que té unes condicions laborals més precàries- té una formació més avançada i especialitzada que el personal responsable, això es deu al fet que hi ha una major exigència al moment de la seva contractació.

A part de l'efecte negatiu que suposen les condicions laborals precàries, cal destacar que l’externalització, dels serveis públics de la Xarxa, pot arribar a ser perillosa al moment que, a poc a poc va desmantellant serveis i recursos d'atenció social i un model de gestió pública a partir de retallades pressupostàries que minven la capacitat de donar resposta pública a l'atenció psicosocial i jurídica de les dones que sofreixen violència. La gestió públic/privat ha de garantir la millora en l'eficiència dels recursos, però confondre aquesta premissa amb l'abaratiment dels serveis a externalitzar és un error. L'Administració no pot

legitimar en cap concepte la precarització de les condicions de treball dels serveis de titularitat pública i això és el que poden amagar algunes externalitzacions de serveis.

En aquest sentit, ens sembla obvi afirmar que l'extensió de la precarietat laboral condueix sistemàticament a una reducció en la qualitat dels serveis de la Xarxa.

Per totes aquestes raons, es percep com a necessària l'ampliació del capítol VII del Protocol Marc, dedicat als Estàndards de serveis. Com hem analitzat, en aquests estàndards de serveis no s'esmenta en cap moment la importància d'unes condicions laborals no precàries, o la relació entre la qualitat de la intervenció i la jornada laboral, el tipus de contracte i la conseqüent estabilitat laboral, l'antiguitat en el servei, la formació en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes, etc. Considerem que aquests elements haurien de ser inclosos en els Estàndards de serveis, ja que, de l'anàlisi qualitativa produïda per la present recerca es desprèn que, totes aquestes, són qüestions que estan summament relacionades amb la qualitat de la intervenció dels i les professionals dels serveis.

Cal afegir, que existeix consens en relació amb la necessitat d'un augment de recursos públics destinats a oferir una major i més avançada formació en perspectiva de gènere i en violències masclistes; i de la mateixa manera, es considera important que es destinin recursos a millorar les condicions laborals als i les professionals, fet que es traduiria en una millora del funcionament de la Xarxa i en la qualitat de la intervenció integral.

Finalment destacar que, per establir una xarxa territorial i coordinada que vetlli pel desenvolupament i la millora d'un model d'intervenció integral, minimitzant la victimització secundària de les dones en situació de violència masclista, és necessària la formació especialitzada de tots i totes les professionals, així com evitar la rotació per facilitar una major cooperació i enteniment entre els agents d'intervenció.

Respecte a la síndrome *burn out*, a pesar que la majoria de serveis i zones intervenen per prevenir-ho, la prevenció varia molt segons els serveis i on estigui situat, sobretot per tipologia de serveis. Per exemple en la majoria de SIE es duu a terme supervisió externa mitjançant psicòlegs/es, com ben s'incideix en el Protocol que s'ha de dur a terme, encara que aquesta supervisió no és la mateixa en cada SIE, en alguns la intervenció es duu a terme cada mes o cada dos mesos per exemple. En els SAR també s'ha observat que es duu a terme supervisió externa, en canvi, tant en els SAU i en els SIAD, això no es compleix, no tots duen a terme supervisió externa, molts d'aquests serveis la supervisió es duu a terme de manera informal entre els professionals amb reunions d'equip o formació

externa, o simplement no duen a terme gens per la falta de temps i la poca conciliació horària que hi ha entre l'equip.

La falta d'intervenció és molt significativa sobretot en els SIAD, ja que segons el protocol, tots els serveis d'intervenció en violència haurien de disposar de mecanismes de prevenció i supervisió en cadascun dels serveis. També en alguns dels STPT i els SAS falta aquesta intervenció, encara que també s'ha manifestat que en algun STPT es començarà amb aquesta supervisió externa. En el cas dels SAS sí que es duu a terme intervenció, però no en tots. Finalment, mancada informació sobre els GAV, encara que en un d'ells el professional ha manifestat que sí que es rep supervisió per part del Departament d'Interior.

Pel que respecta a les OAVD, que depenen de l'Administració de Justícia de Catalunya, els/les professionals que han estat entrevistats han manifestat que es duu a terme supervisió externa constant on es treballa sobretot la frustració i es duen a terme diferents formacions on es treballen aspectes com la gestió d'emocions o la gestió de conflictes. En aquest sentit, les OAVD tenen més espais on es treballa aquest desgast professional i sobretot espais de suport per els/les professionals que formen part d'aquestes oficines.

Finalment, és important destacar que molts/es professionals manifesten la necessitat d'una major supervisió tècnica donada la dificultat que genera el fet de treballar en l'àmbit de violència. Com a conclusió, s'ha observat que en relació a la síndrome del *burn out* i el que s'exposa en el Protocol no es compleix en la majoria de serveis els estàndards sobre prevenció i supervisió d'aquesta síndrome. A més, mitjançant l'anàlisi qualitativa s'ha pogut observar que existeixen moltes desigualtats en la Xarxa entre els serveis, és a dir, en alguns, sobretot aquells que depenen directament de la Generalitat com podrien ser els SIE o les OAVD es duu a terme una supervisió externa més constant que si es troba en connexió al que està establert en el Protocol, però d'altra banda, sobretot en serveis com els SIAD aquesta supervisió externa és molt més escassa i majoritàriament es duu a terme una supervisió més informal a causa de la falta de recursos externs.

Això es pot veure reflectit també en el que mostren els resultats de l'enquesta realitzada sobre l'avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista. En les preguntes referents al *burn out* com la número 15 (Disposen d'alguna acció/mesura contra l'esgotament professional *burn out*?) el 73% (249 respostes) de les persones enquestades han respost que no disposen de cap acció o mesura contra el desgast professional enfront d'un 19,9% (68 respostes) que sí, i un 7% (24 respostes) que no ho sap. Així mateix, en la pregunta número 17 que es troba en relació a l'anterior (Com valora

l'acció/mesura contra l'esgotament professional *burn out*?) cal destacar que la valoració es troba entre el 5, 6, i 7 entre aquells professionals que sí rep supervisió (68 en total) en l'escala de resposta que està entre l'1 i el 10. Finalment en l'enquesta també es realitza una pregunta sobre l'especificació de mesures i accions contra el desgast professional (16. Especifiqui l'acció/mesura contra l'esgotament professional:) com a resposta s'esmenten: “serveis específics de suport de l'administració”, “supervisió externa de l'equip una vegada al mes”, “servei d'assistència psicològica”, “cursos d'autoprotecció de la professionalitat”, “reunions amb el grup per explicar les situacions”, “supervisió de casos” i altres exemples similars als ja analitzats en les entrevistes.

Així mateix la saturació de treball i el volum de casos sobre violència també dificulta aquesta supervisió, és a dir, el temps de treball en els diferents serveis es limita al final a la intervenció directa deixant de costat altres aspectes importants com la prevenció d'aquesta síndrome que afecta en menor o major mesura a tots les persones que treballen en l'àmbit de violència, per tant, serien necessaris més recursos i més professionals sobretot en aquells serveis on la saturació de casos és major i sobretot treballar aspectes com: la responsabilitat, que ja es treballa en alguns serveis, millorar la conciliació horària i, sobretot, donar la importància que té el *burn out* per poder treballar en tots els serveis i amb tots els/les professionals.

CAPÍTOL VII. LA XARXA PER TERRITORIS: ESTUDIS DE CAS

1. Girona Ciutat

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

Girona és un municipi del nord-est de Catalunya, capital de la comarca del Gironès i de la província de Girona.

La ciutat es troba a la confluència de quatre rius: el Ter, l'Onyar, el Güell i el Galligants, a una alçada de 75 m sobre el nivell del mar. El seu terme municipal limita al nord amb Sant Julià de Ramis i Sarrià de Ter, a l'est amb Celrà, al sud-est amb Juià i Quart, al sud-oest amb Fornells de la Selva, Vilablareix i Salt, i a l'oest amb Sant Gregori.

És un municipi de 98.398 habitants (IDESCAT 2014), una superfície de 39,14 km² i una densitat de població de 2.484,08 km².

Girona té un 21,23% de població migrant, d'origen divers: un 18,28% d'Hondures, 16,63% del Marroc, 7,12% de Romania i 5,56% de Colòmbia[108].

[108] Dades de l'Ajuntament de Girona.

	2015	
	Nombre	%
Argentina	802	3,89
Brasil	562	2,73
Colombia	1.146	5,56
Equador	643	3,12
França	496	2,41
Gàmbia	641	3,11
Honduras	3.766	18,28
Marroc	3.426	16,63
Portugal	226	1,10
Romania	1.467	7,12
Xina	678	3,29
Altres (orígens amb població inferior a 500 habitants)	5.879	28,53
Total	20.603	100,00

Font: IDESCAT

Girona està dividida en 9 barris i 31 sectors. Els barris de la ciutat són: a l'oest, Santa Eugènia, Mas Xirgu, Nord, Montjuïc, Eixample, Est, Centre i Sud.

Girona té 2 tipus de transport urbà, l'autobús i la Girocleta. També hi ha autobusos interurbans i trens interurbans que connecten la ciutat amb la resta de Catalunya i Europa. La infraestructura aeroportuària que serveix la ciutat de Girona i la resta de la província és l'aeroport Girona-Costa Brava, situat al municipi de Vilobí d'Onyar, a 12 km de la ciutat. Hi ha cinc tipus de trens que serveixen la ciutat: els trens regionals, que uneixen Portbou, Girona, Maçanet i Figueres amb Barcelona amb parada a totes les estacions; els trens de Mitja Distància, que uneixen les mateixes destinacions però només amb parades a Portbou, Figueres, Girona, Maçanet de la Selva, Sant Celoni i Barcelona; i els TAV o Trens d'Alta Velocitat, que uneixen Girona, d'una banda, amb Barcelona, Tarragona, Lleida, Saragossa i Madrid, i per l'altra banda, amb Perpinyà, Montpeller, París, Zuric i Milà. Un gran nombre d'infraestructures viàries travessen el municipi de Girona, atès que és un lloc de pas obligat cap a la Costa Brava centre des de l'interior, i cap a la frontera amb França.

1.2. Servicios que intervenen

Els serveis del municipi de Girona que intervenen en la Xarxa d'Intervenció contra la Violència Masclista són els següents:

- Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones[109] de Girona
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)[110] de Girona
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)[111] Gironès
- Servei d'intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE)[112] del Gironès
- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)[113] de Girona
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)[114] de Girona
- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)[115] de Girona
- Servei d'Atenció Residencial (SAR)[116] del Gironès
- Servei d'Acolliment Substitutori de la Llar[117] Gironès

[109] Direcció: Plaça de Pompeu Fabra, 17002 Girona
Telèfon: 972975874
Correu electrònic: icd.girona@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya
[110] Direcció: Carrer Joan Reglà, 16, baixos, 17003 Girona
Telèfon: 972222478
Correu electrònic: siad@ajgirona.org
Titularitat: Ajuntament de Girona
[111] Direcció: C/Àngel Guimerà 106-108, 17190 Salt / C/ Riera de Mus, núm. 1-A, 17003 Girona
Telèfon: 972235105 (Salt) / 972 20 19 62 (Girona)
Correu electrònic: siad@cbs.cat
Titularitat: Consorcio de Benestar Social del Gironès-Salt
[112] Direcció: Plaza del Veïnat, 17190 Salt
Telèfon: 972406555
Correu electrònic: sieg.bsf@gencat.cat
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya
[113] Direcció: Avinguda de la Hispanitat, 18, 17005 Girona
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya (gestió CASC-SUMAR)
[114]Direcció: Plaça de Josep Maria Lidón Corbí, 1 (Palau de Justícia)
Telèfon: 972942567
Correu electrònic: irocag@gencat.cat
Titularitat: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya
[115] Direcció: C/ Vista Alegre, 5, Girona
Telèfon: 972222557
Correu electrònic: victimagir@gencat.cat
[116] Titularitat: Departament de de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya (gestió CASC/SUMAR)
[117] Titularitat: Departament de de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya (gestió CASC/SUMAR)

Alguns dels serveis de la Xarxa estan ubicats al municipi de Salt, que pertany a la comarca del Gironès que forma part de l'àrea urbana de la ciutat de Girona.

Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones de Girona: està situada als Serveis Territorials de Benestar Social i Família de Girona, al centre de la ciutat i propera a una comissaria dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, una comissaria de la policia municipal, de l'estació de Renfe i d'autobusos, així com de l'Ajuntament de Girona. Disposen de dos despatxos: un per a la coordinadora territorial i l'altra per a les dues tècniques. L'Horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

SIAD Girona (dins el SIAD trobem el Servei d'Intervenció en el tractament de la violència de gènere): depèn del Servei a les Persones de l'Ajuntament de Girona i està ubicat a la zona de l'Eixample Sud de la ciutat de Girona, a prop de l'Escola Pia de Girona, de l'Institut Santiago Sobrequés i Vidal, del Casal Cívic Montilivi, de l'Institut Nou de Girona i de l'Escola Migdia. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 15 h.

SIAD Gironès: creat fa 5 anys, depèn del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt i està ubicat en dues seus: una a Salt (atencions per a la ciutadania de Salt) i l'altra a Girona (cures per a la ciutadania de municipis del Gironès excepte Girona i Salt).

Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE) del Gironès: la titularitat del servei és de la Secretaria de Família del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, i el Consorci d'Acció Social de Catalunya (CASC) el gestiona des de l'1 d'octubre de 2009. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9h. a 19.30 hores i els divendres de 9h. a 16h.

Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD): depèn del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, situada entre la zona de l'Eixample Nord i l'Horta, força lluny dels altres serveis de la Xarxa. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8h. a 15h. i per les tardes amb cita prèvia.

Grup d'Atenció a la Víctima (GAV): depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i pertany a la Regió Policial de Girona, situat a la Comissaria de la Policia de la Generalitat - Mossos a Girona. Està situat al barri del Carme de Girona. L'horari d'atenció del GAV és de dilluns a divendres de 7h. a 23h. i els caps de setmana de 7h. a 19 hores.

Servei d'acolliment i recuperació (SAR): depèn de la Secretaria de Família del DTASF amb gestió externalitzada a CASC-SUMAR. Situat en lloc confidencial. Espai no visitat. Horari de 24h. els 365 dies de l'any.

Servei d'Acollida Substitutori de la Llar (SAS): depèn de la Secretaria de Família del DTASF amb gestió externalitzada de l'entitat IRES. Situat en lloc confidencial. Disposen de 2 pisos per a 4 unitats familiars. Espai no visitat. Horari de 24h. els 365 dies de l'any.

1.3. Justificació de l'estudi de cas en aquest municipi

Girona és capital de província, pel que en primer lloc és un municipi estudi de cas. En segon lloc, en el seu territori es va desenvolupar el primer protocol sobre violència cap a les dones (anomenada violència de gènere) que va ser precursor del Protocol Marc de Catalunya per a l'abordatge de la VM. Així mateix, és un municipi on el SIE de referència està en una altra ciutat, tot i que molt propera. És rellevant per a la investigació conèixer com funciona el Protocol i la relació entre SIAD i SIE.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

El municipi de Girona no té un protocol propi d'actuació en casos de violència masclista i el que opera a la ciutat és el protocol a nivell de demarcació: Protocol d'actuació en casos de violència domèstica i de gènere (2a edició juny 2006).

El 1998 es va signar el Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica a la demarcació de Girona per coordinar tots els esforços i posar en comú els mitjans personals i materials per poder lluitar de la manera més eficaç possible contra aquesta xacra, es va constituir una comissió tècnica per fer el seguiment i l'execució, així com per poder actualitzar-lo i adaptar-lo a la realitat canviant, tant social com legislativa.

El 2005 es va presentar el Mapa de recursos per a l'atenció de les dones víctimes de violència amb l'objectiu de detectar mancances i esmenar-lo.

Cal dir que el Protocol de la demarcació de Girona és previ a la Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista, sent un primer protocol que va servir de model al Protocol Marc i en altres protocols posteriors. No obstant això, durant aquests anys no s'ha revisat ni concretat. Certs aspectes de coordinació i de protocol·lització d'intervenció dels serveis no estan descrits amb exactitud.

Hi ha altres protocols específics:

- Protocol d'actuacions en abusos sexuals i maltractament de menors
- Protocol de prevenció de la mutilació genital femenina
- Protocol per a l'abordatge dels matrimonis forçats a la demarcació de Girona

La coordinadora territorial del ICD de Girona opina sobre els protocols de Girona:

> "A nivell de comarques de Girona, és un territori... que ha estat pioner en tot el que té a veure amb protocols de violència. El 1998 es va signar el primer protocol i de forma institucional es va organitzar tot el que és un sistema de circuits que, d'alguna manera ha estat replicat. (...) Perquè va néixer d'una necessitat, i va néixer d'unes inquietuds i en un moment concret, d'unes persones concretes. (...) I alguns dels protocols, també ha estat aquí dissenyat de manera pionera i llavors es va acabar estenent a tot el país, no? Com és el cas de mutilació genital femenina. (...) El que és molt nou, molt nou, molt nou, perquè no fa ni un any que el vam aprovar, és el de matrimonis forçats, que al desembre de l'any passat, després d'un treball llarg i intens i molt interessant, es va presentar el primer protocol de prevenció de matrimonis forçats" (P10).

Una professional de la OAVD opina sobre el protocol i la coordinació a Girona:

> "Cada 2 mesos, hi ha una reunió de la comissió tècnica que representen tots els protocols. En aquestes reunions en principi hi són presents representants dels diferents departaments i Serveis que estan treballant en l'àmbit d'aquests tipus de violències (...) i d'aquesta comissió tècnica que són tots els protocols surten els grups de Treball, infància, específic de la VM, de mutilació genital femenina ... això ara s'ha de revisar una mica. Aquestes reunions ens coneixem tots bastant bé, almenys els representants de cada departament, això facilita molt que quan hi hagi algun cas truques i parles amb (...) de Mossos i et coneixes i identifiques, i en principi jo sé què fan ells i ells saben..." (P91).

2.2. Lideratge dels Protocols

El Plenari amb totes les institucions, es reuneix com a mínim 2 vegades a l'any i és el marc on la Comissió Tècnica presenta les propostes per a la seva aprovació. Però no queda clar qui lidera el Protocol de la demarcació de Girona ja que no s'especifica.

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

El 1998 ja es va constituir una comissió tècnica per fer el seguiment i l'execució, així com per poder actualitzar-lo i adaptar-lo a la realitat canviant, tant social com legislativa.

Hi ha una Subcomissió de Seguiment del Protocol de violència domèstica i de gènere de la demarcació de Girona, formada per representants de les institucions que van signar el Protocol, en reunions periòdiques analitza els problemes que sorgeixen en l'aplicació del Protocol, així com qualsevol incidència que pugui millorar la coordinació en l'execució. Alhora, l'actualitzen amb noves propostes o recomanacions i es coordinen segons les noves situacions.

Per dotar-lo de més agilitat i possibilitar un funcionament més adequat a les necessitats, la subcomissió de Seguiment va acordar constituir una Comissió Tècnica (CT), amb representants de les institucions amb treball directe i que faria les funcions de seguiment pròpiament dites, i el Plenari amb totes les institucions, que es reuniria almenys 2 vegades a l'any i que és el marc on la Comissió Tècnica presenta les propostes per a la seva aprovació.

Es van crear comissions comarcals que a més d'implicar directament l'administració local en la lluita contra la violència domèstica i de gènere, la CT podia contactar amb les persones que treballen directament amb les víctimes i disposar d'un coneixement exacte dels recursos i del seu funcionament en cada territori.

2.4. Representació dels serveis en el Circuit

La CT està formada per representants dels ens: Departament de Treball, Afers Socials i Família, Serveis socials de municipis de més 20.000 habitants, Serveis socials de consells comarcals, Departament d'Educació, Departament de Salut, Departament de Justícia, Policia de la Generalitat - Mossos d' Esquadra, Col·legi d'Advocats de Girona, Institut Català de Medicina Legal i Institut Català de les Dones.

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Girona: Oficina d'Informació de l'ICD, SIAD Girona, SIAD Gironès, OAVD, GAV, SIE, SAR, SAS, entre d'altres.

La forma de derivació al SAR i SAS és a través d'una professional de la Secretaria de Família (SF) que valora la situació de vulnerabilitat i risc de la dona en qüestió. En alguns casos no coincideix amb la valoració feta per altres serveis, però la decisió final depèn de la SF.

En relació al SIAD Girona, les fonts de derivació al servei són les següents: En el 31% dels casos nous de 2014, són les mateixes dones que elles mateixes han buscat una solució a la situació de violència viscuda. El 24% són derivades dels cossos policials, el 16,5% són derivades de serveis sanitaris i el 12% vénen dirigides pels Serveis Bàsics d'Atenció Social. El 25% de les dones ateses també ho han estat de manera activa i coordinada pels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS), elaborant un pla de treball compartit.

Així ho expressa un dels professionals del SIAD de Girona:

> "La immensa majoria de dones que ens arriben són a través de la seva pròpia iniciativa. Però després, evidentment, els Mossos, la Policia Local de Girona, la nostra xarxa de recursos d'atenció primària, salut, bàsicament els cossos policials. Mossos. En aquests moments el nostre servei jo considero que està molt "enredat", hi ha molt bona relació amb la xarxa de recursos específics en l'àmbit de la violència i que ens arriba bastant de manera homogènia de tots ells" (P11).

Les derivacions que rep el SIAD Gironès-Salt provenen fonamentalment dels serveis socials bàsics.

Pel que fa a les derivacions que rep el SIE, els cossos de seguretat (22%) i la xarxa de salut (22%) són els serveis que més derivacions realitzen cap al servei, seguit dels serveis específics de violència masclista (20%) que inclou els SIAD. La quarta font de derivació correspon a l'arribada independent de les dones (19%). Des de l'Oficina d'Informació de l'ICD es deriva un 0% de les dones ateses al SIE del Gironès.

Els canals de derivació i coordinació entre serveis i/o recursos són el telèfon i els correus electrònics. En la majoria dels casos es fa seguiment de les derivacions per part del servei o recurs que l'ha iniciat.

Les coordinacions entre SIE i els altres serveis de la Xarxa: són en primer lloc amb els cossos de seguretat, en segon lloc amb els d'inserció laboral, en tercer lloc amb els serveis de salut, i en quart lloc amb serveis socials[118].

[118] Dades de la Memòria del SIE 2014.

Pel que fa al seguiment de casos, el GAV sempre fa una primera entrevista presencial amb la dona i després s'acorda la forma de seguiment, que pot ser presencial i/o telefònic segons el nivell de risc, aproximadament un seguiment quinzenal.

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

La majoria de dones que acudeixen al SIE són de la ciutat de Girona i de la comarca del Gironès, així que el SIAD de l'Ajuntament de Girona i el SIAD Gironès han percebut, en certa manera, el SIE com una amenaça/competència en comptes de valorar-ho positivament i com un recurs més especialitzat.

Sabem que el 51% de les dones ateses al SIE són de la comarca del Gironès, el 24% de la ciutat de Girona, el 19% de la comarca de la Selva, el 4% de l'Empordà, l'1% del Pla de l'Estany, l'1% de l'Alt Empordà i el 0% de la Garrotxa[119].

Segons el SIE, se'ls deriva una baixa quantitat de dones de les comarques de la demarcació i també dels SIAD de la pròpia comarca. Des del SIE es creu que alguns SIAD estan exercint funcions de SIE sense la formació i les professionals adequades.

Una professional del SIE assenyala el següent:

> "Que és veritat que hi ha un tema de desplaçament, és veritat que nosaltres tenim més dones pròximes d'aquí, del Gironès. Però també és veritat que vénen dones de Roses, també és cert. Menys, menys, és clar... Però també és cert que surt molt més barat pagar una beca de transport a una dona i que es mobilitzi la dona, que no pagar dues hores de desplaçament, que són dues hores laborals, pagades a preu de sessió, no a preu de desplaçament... que no... Per tant, apliquem criteris d'experiència, no de despatx que m'ho miro i dissenyo el que a mi m'agrada. Apliquem experiència, els números ens diuen això... I es va acabar aquí. Nosaltres aquí tenim una beca transport que... Ens vam posar d'acord amb SUMAR, sobretot quan va esclatar la crisi, quan no la gent anava fent i tal".
>
> "Es paga això... Hi ha un compromís que per al tractament tal i qual, porten els bitllets, i quan jo tinc els bitllets els hi pago, d'autobusos i trens... gasolines i cotxes... Tenim una quantitat pressupostària per a aquest transport. No és del departament, el que dóna la gestió, el departament ha de saber-ho, però no forma part" (P36).

[119] Dades de la Memòria del SIE 2014.

Ambdós serveis declaren que es deriven les dones, però no es treballa molt conjuntament, i la coordinació és mínima. Des del SIAD Gironès s'ha afirmat no derivar les dones al SIE pel desacord amb els mètodes de treball i el llarg temps d'intervenció amb les dones.

Un dels professionals del SIAD Gironès opina sobre las derivacions al SIE:

> "La realitat és que sí, que de manera puntual les derivem, però la realitat és que normalment les gestionem internament, aquests casos, perquè freqüentment dones que són de municipis del Gironès no tenen mitjans per desplaçar-se o la xarxa de transport públic és deficitària i, per tant, els suposa un esforç econòmic i logístic desplaçar-se setmanal o quinzenalment aquí al SIE per rebre suport psicològic, i llavors el que es fa normalment és que jo, les funcions de suport psicològic i teràpia, em desplaço al territori, passa que és més àgil tot aquest treball de suport de recuperació, és més àgil fer-ho per a mi. A vegades hi ha hagut casos de dones que han passat pel SIE un any o dos anys i tenen una mica aquesta sensació que acaben de tocar sostre i acaben venint per derivació de primària de l'espai de suport psicològic. Forces" (P79).

No disposen de criteris unificats, ni SIE ni SIAD, ni la resta de serveis de la Xarxa, de quan una dona ha de ser derivada al SIE. En general, hi ha una competència entre serveis per "qui" intervé amb la dona i no es té en compte la voluntat d'ella de decidir quin és el servei que vol i li és necessari per realitzar el seu procés d'autonomia personal i d'apoderament.

La coordinadora territorial de l'ICD de Girona afirma que per motius de no desplaçament del SIE, en algunes comarques s'ha creat un servei especialitzat a semblança del SIE:

> "De fet el que hem fet, o que s'està fent a la província de Girona, és que moltes comarques han acabat dissenyant, inventant un servei especialitzat per donar resposta a les dones a la seva comarca. Llavors això és així, és una altra realitat, i estan funcionant. I estan funcionant bé. Llavors d'alguna manera el que s'hauria de potenciar és l'intercanvi professional, el coneixement i la xarxa entre les persones" (P10).

2.7. Paper de serveis socials

Segons el Protocol d'actuació en casos de violència domèstica i de gènere, els serveis socials d'atenció primària són els que es troben més a prop dels ciutadans, del seu ambient familiar i social, i estan ubicats en tots els municipis. Són la porta d'accés als serveis socials i orienten i deriven les persones ateses, segons el seu diagnòstic social, a altres serveis de la xarxa i els serveis socials d'atenció especialitzada.

Davant la detecció de situacions de violència masclista tenen les següents funcions: prevenció, informació, orientació, suport personal, tramitació i gestió de recursos socials i el seguiment de processos de recuperació personal conjuntament amb el Servei especialitzat d'atenció a la dona en situació de violència de gènere (*Protocol d'actuació en casos de violència domèstica i de gènere*).

Pel que fa a la detecció de casos de VM, hi ha unanimitat entre els serveis i recursos de la Xarxa a assenyalar els serveis socials com un servei important en la detecció de casos.

Els Serveis Socials de Girona han derivat al SIE el 12% de dones ateses.

2.8. Fortaleses

- Territori amb llarga experiència en violències masclistes, amb protocols des de fa anys, bona coordinació, treball en xarxa i intervencions àgils i fluïdes.

  Així s'expressa la coordinadora territorial de l'ICD de Girona:

  > "Aquí els professionals tots es coneixen, i facilita molt el fet que un pugui derivar a un altre, perquè coneixes personalment a la persona, i tens el seu contacte directe, i moltes vegades el seu mòbil, per tant és molt fàcil, molt fàcil la derivació. I des de l'oficina, el que hem fet aquests darrers anys, ha estat potenciar molt la xarxa, moltíssim. I potenciar molt el coneixement entre professionals" (P10).

  Una professional del SAS opina sobre el treball en xarxa:

  > "Però el treball en xarxa el fem molt i és essencial en aquest treball, el treball en xarxa és súper important. És molt, molt, molt important. Si no tinguéssim un treball en xarxa, el SIE, no podríem anar a la mateixa línia, no podríem col·laborar en el procés de recuperació de la dona, col·laborar mútuament en el procés de recuperació de la dona. També ens serveix molt per intercanviar punts de vista. No és el mateix una dona que va a teràpia 1 hora o les hores que siguin, a la dona que està tot el dia al pis. No és el mateix. I coordinar-te y contrastar opinions del cas.

Opinions en funció dels resultats, no opinió personal. És clar, tot això t'enriqueix el treball amb la dona" (P30).

Una professional de la OAVD assenyala el següent:

"Hi ha moments de més intensitat i de menys ... que està més viu tot, i moments que potser no tant, però dins de tot jo crec que a la xarxa ens coneixem i sabem com treballem i què ha de millorar" (P91).

- Xarxa d'intervenció integral en VM potent: professionals amb alta formació en violències masclistes, alt compromís i empatia.

En aquest sentit opina la coordinadora territorial de l'ICD de Girona:

"Del circuit de Girona el que destacaria més en l'àmbit del que funciona, és que està consolidat. És un circuit, que es va muntar fa molts anys i, que el que ha anat fent ha estat millorar. És a dir, amb els anys, es van ajustant totes aquelles coses que podrien més o menys grinyolar i s'han anat incorporant professionals de molts àmbits diferents, i amb molt d'interès i molta capacitat de treball i de resposta" (P10).

També opina en aquest sentit un professional del SIAD de Girona:

"Així ràpid, la xarxa és molt potent. Hi ha un fàcil accés. Imaginem-nos que són diferents portes, trucant a qualsevol d'aquestes portes accedeixes fàcilment a tots els altres recursos necessaris. Evidentment, el personal, en general, que treballa en aquest àmbit és gent molt compromesa a nivell d'empatia. I això és el que la fa forta i que li dóna sentit perquè estem treballant temes que si no hi ha empatia no fas res" (P11).

- Territori pioner pel que fa a detecció d'altres formes de VM com són les MGF i els MF. Així com també la implementació de protocols específics d'aquestes formes de violències masclistes.

En aquest sentit s'expressa la coordinadora territorial de l'ICD de Girona:

"En un moment determinat es veu que hi ha noves realitats, i es diu, escolta, no ens podem quedar aquí, treballem matrimonis forçats. Llavors, tot això és positiu. Resulta que, com que hi ha molts professionals, molt vinculats, que tenen molts coneixements, i amb una xarxa muntada, que està funcionant. No està posat per posar, i es fa allà perquè en algun lloc està escrit i ho hem de fer. Sinó que parteix

d'una realitat i d'una necessitat, el que fa és que tot això funcioni, i funcioni bé, i que sigui un no parar" (P10).

- GAV potent pel que fa a la forta implicació en combatre les violències masclistes: la demarcació de Girona ha estat la impulsora del primer protocol de MF a Catalunya i a Espanya, així com a impulsar un protocol policial d'intervenció en casos de MF a nivell de Catalunya.
- S'està en procés de presentar un protocol en casos d'urgència.
- El SIE disposa d'unes hores reservades per actuar en casos d'urgència.

2.9. Febleses

- Protocol creat fa molts anys i que no s'ha revisat ni concretat a nivell municipal (se segueix parlant de violència domèstica).

  Així s'expressa la coordinadora territorial de l'ICD de Girona:

  > "Segurament el que seria molt positiu és poder arribar, molt més, a les diferents comarques. Perquè les necessitats i les realitats són tan diferents unes i altres, són tan, tan diferents que haurien de tenir aquesta possibilitat d'acostament i, quan dic acostament, parlo també a nivell físic, eh? No només a nivell d'idees, i de capacitat de treball... Perquè quan tu et desplaces, acabes veient totes les diferents realitats. I els replantejaments no són, ni han de ser els mateixos, al Gironès, que a la Cerdanya o que al Ripollès. Llavors els circuits que es van replicant a nivell comarcal, i estan, estan funcionant, i estan funcionant molt bé. Però segurament aquí hi ha marge de millora, per poder enredar-se encara més, i donar molt més contingut. A uns i altres" (P10).

- Falta de coordinació amb entitats del territori.
- Discrepància sobre la mobilitat territorial o no del SIE.

  La coordinadora territorial de l'ICD a Girona manifesta que la majoria de les dones que atén el SIE són de Girona ciutat o rodalies ja que el SIE no es desplaça pel territori:

"Aquí no es desplaça cap professional del SIE, sinó que són les dones, de tot el territori Gironí, les que es desplacen, o haurien de desplaçar-se. Llavors, quina és la realitat? Que la gran majoria de dones que utilitzen el servei especialitzat són de poblacions properes de la ciutat de Girona, de la ciutat de Girona o Salt, o d'alguna ciutat que no està molt a prop però que hi ha facilitat de transport. Dones de determinats territoris, ni jo et diria que vindran en un futur, si no hi ha tot un plantejament global que té a veure amb millores de comunicació, de transport. Com ha de venir una dona de Cadaqués aquí? I com ha de venir una de Sant Hilari? O una altra de, no sé, Port de la Selva? És clar, no és fàcil. No és fàcil i aquesta és la realitat, eh?" (P10).

- Falta de protocol·lització de la coordinació SAS-SIE.
- Duplicitat de recursos entre les entitats i la Generalitat de Catalunya.
- Falta d'especialització dels i les professionals dels Serveis Socials Bàsics.
- La dificultat d'escolarització dels fills i filles de les dones del SAR i SAS (per no estar empadronades per motius de seguretat i confidencialitat).

En aquest sentit opina una professional del SAS:

"Aquí hi ha un tema que se'ns escapa de les mans a nosaltres. Que és, les dones quan arriben no es poden empadronar. Les dones segueixen empadronades al territori d'origen. Serveis socials de referència, és territori d'origen. Fins que tu no et canvies el padró, aquí no t'atenen. Evidentment, cada servei busca les seves estratègies i alguna atenció sense padró hem fet. Però clar, hi ha accessos com a habitatge social que requereix un padró, que un certificat d'estada no et serveix. És clar, hem de partir que la ubicació del servei és confidencial" (P30).

3. Manifestacions de violència masclista abastades per la Xarxa

3.1. Violència en la parella

L'àmbit de violència que es detecta i atén majoritàriament a la ciutat de Girona és la violència en l'àmbit de la parella.

El SIAD Girona atén majoritàriament dones que han estat o són víctimes de violència masclista en l'àmbit de la parella. S'estima que aproximadament el 80% de les primeres visites consulten temes relacionats directament amb situacions de violència masclista en

l'àmbit de la parella. Del total de les persones ateses pel SIAD al 2014, 200 del total de 341, un 58%, han estat ateses en aquest mateix període per l'equip d'intervenció en violència de gènere (EIVG), mentre que el 2013 van ser 135, un 40%.

Segons el SIAD Girona: "*referent als factors de risc d'exclusió social, tenint en compte els indicadors laborals, podem dir que el 37% de les dones estan a l'atur o tenen contractes precaris en què no es garanteix la cobertura de necessitats bàsiques. Tenint en compte les dades econòmiques, podríem dir que el 40% de les usuàries del EIVG estan en risc d'exclusió social. Sens dubte, programes estatals com la RAI (renta activa inserció), en la qual es considera una ajuda econòmica per a dones sense ingressos que puguin acreditar la seva condició de víctima de violència de gènere són una ajuda, però també és cert que sovint l'accés a aquest ajut és complicat*"[120].

Pel que fa a les dades de violència masclista en l'àmbit de la parella proporcionades pels Mossos, a la Regió Policial de Girona hi ha hagut 1532 denúncies, s'han atès 1.478 víctimes, hi ha hagut 156 casos de trencaments de condemna i han assassinat a 1 dona[121].

El SIAD Gironès també atén majoritàriament casos de violència en l'àmbit de la parella.

Així ho expressa un professional del servei:

> "Treballem tot el que es basa en micro-violències, violència econòmica, violència social, violència física, violència psicològica i emocional. Tot, perquè en el fons no et ve tan definit, inclús molts casos que m'entren per atenció primària, com un suport psicològic o una teràpia familiar, i quan rasques veus elements de violència masclista de diferent intensitat i diferent tipus i els treballes" (P79).

Des del SAS afirmen que atenen totes les manifestacions de la VM:

> "Violència de tot. És clar, normalment hi ha multi-violència. La majoria violència psicofísica, violència psicològica, aïllament social, violència sexual, violència econòmica, violència simbòlica... de tot. Ho englobem tot" (P30).

[120] Memòria SIAD Girona 2014: http://www2.girona.cat/documents/11622/84394/Memoria_2014_Serveis_a_les_Persones.pdf

[121] Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

A l'Oficina d'Informació de l'ICD de Girona també afirmen que la majoria de les intervencions són en l'àmbit de la parella:

> "Per exemple tot el tema de mutilació genital femenina lligada amb tot el tema d'immigració, els costa més dirigir-se als serveis públics, que nosaltres l'atenció més directa que fem és més amb les dones que pateixen violència domèstica" (P78).

3.2. Agressions sexuals

Segons les dades del SIE, un 13% de les dones ateses al 2014 havien patit violència sexual.

Una agent del GAV explica l'actuació d'urgència de la Xarxa en casos d'agressions sexuals:

> "En el cas d'una agressió sexual nosaltres tenim un acord, a part que el SEM pot fer en un moment determinat un suport d'emergència psicològica, però si el SEM no ho pogués fer per la raó que sigui, tenim un acord amb el Dipsalut , d'aquí Girona, i hi ha uns psicòlegs que es desplacen al domicili de la víctima per parlar amb la víctima i fer aquesta contenció inicial. Perquè sí que ho he viscut de vegades hem volgut fer una derivació per exemple en el SIE, al Servei d'Intervenció Especialitzada, i aquella dona que ha patit una agressió sexual, a més greu, el que vol és que la deixem en pau i que no vol saber, i per tant ja ha fet un bloqueig, i els experts en la psicologia et diuen: "no, és que és important les primeres hores perquè d'alguna manera el que fas és que no hi hagi un tancament i que després puguin entrar altres professionals que treballaran ja més a llarg termini, de poder treballar amb aquesta víctima" (P31).

3.3. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions femenines (MGF)

Girona és una ciutat amb un alt percentatge de població immigrant i, tot i la major detecció de casos en comparació amb les altres demarcacions de Catalunya, la proporció és encara baixa, segons les i els professionals dels serveis del territori.

Des del GAV s'han detectat casos de MGF treballant des de la prevenció. Durant el 2015 (dades dels primers 9 mesos de l'any), des de la Regió Policial de Girona s'han registrat 6 casos de MGF en nenes i 2 casos de MF de nenes menors d'edat i 2 casos de dones[122].

Actualment els GAV només instrueixen les denúncies de MF i de MGF, la resta les instrueixen altres professionals del cos policial.

El SIAD Gironès-Salt ha assistit a 6 víctimes de MF durant el 2015. Treballen conjuntament amb l'entitat "Valents i Acompanyades". Un professional del SIAD Gironès així assenyala els protocols disponibles a Girona i la difícil detecció de casos de MF:

> "En termes de mutilació hi ha un protocol, un treball que vam fer va ser adaptar-lo a la realitat de Salt i fer un protocol, un circuit, municipalitzat de mutilació genital. Ens va quedar molt bé, l'experiència ha estat bona perquè ha operativitzat la gestió en aquests casos. I casos n'hi ha, però jo tinc una mica la sensació que no arribem a detectar la realitat, en matrimonis forçats sobretot, la mutilació genital, a dia d'avui, està millor previst, és un protocol que ens funciona".
>
> "En tema, per exemple, de matrimonis forçats, tenim un acord i un tipus de conveni amb una entitat que fa temps que ho treballa, i que tenim un tipus de conveni de col·laboració que té a veure amb la prevenció i intervencions de situacions que s'han pogut detectar de matrimoni forçat. En detectem poques eh, el que passa és que és una activitat paral·lela al servei i costa moltíssim. Pensa que aquí, al sector centre, el nivell de percentatge de població d'origen immigrant, especialment de països subsaharians i marroquins, és un 70 i escaig, 80 i escaig per cent. És una probabilitat que evidentment, si hem treballat l'últim any amb sis casos, no es correspon percentualment amb el percentatge real que hi hauria d'haver" (P79).

Des del SAS afirmen haver tingut casos de MF però no de MGF. Així ho expressa una professional del servei manifestant també la formació que estan rebent al respecte:

> "Mutilació genital des que estem nosaltres jo diria que no. Matrimonis forçats sí, evidentment. (...) Jo avui a la tarda vaig a una xerrada de matrimonis forçats i mutilació. Ja en vam fer una fa dos anys i avui a la tarda anem a una també. Sí, sí.

[122] Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

És un tema molt, bé, està molt en el punt de mira perquè s'estan trobant molts casos i és un tema que s'ha de treballar molt bé" (P30).

De la resta de serveis de la xarxa no es disposa de la informació en relació a les formes de violència masclista de MGF i MF.

3.4. Tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual

El tràfic amb finalitat d'explotació sexual és una forma de VM que no és detectada per cap dels serveis de la ciutat de Girona, excepte els Mossos que sí que han detectat casos, encara que no es disposen de dades dels serveis.

3.5. Assetjament sexual en l'àmbit laboral

L'assetjament sexual en l'àmbit laboral és una forma de VM que és detectada en molt baix percentatge des dels diversos serveis, encara que no ens han proporcionat les dades al respecte.

4. Especificitats respecte a la infància i l'adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

Al 2014, des del SIE s'han atès 61 casos de VM en menors d'edat: el 61% de 7 a 12 anys d'edat, el 23% de 13 a 18 anys, 16% de 3 a 6 anys[123]. El 53% de les/els menors són de la comarca del Gironès, el 20% de la ciutat de Girona, el 21% de la Selva, el 3% del Baix Empordà, el 3% de l'Alt Empordà, 0% de la Garrotxa i 0% del Pla de l'Estany.

El SIAD de Girona també atén adolescents i joves. Així ho manifesta un dels tècnics del servei:

"Com que malauradament les situacions de violència cada vegada apareixen en edats més precoces, ja no sé si dir adolescents o nenes però la franja aquesta de 17, 18, 19... sí que ho atenem evidentment. Però, diguem, atenem i començarem a atendre, sobretot ara que hem posat en marxa el projecte més centrat en les mares, fills i filles. És clar, franges de 14, 15, 16 potser més en la seva condició de

[123] Dades extretes de la Memòria del SIE 2014.

> filles però que, bé, que algunes ja comencen a tenir relacions molt precoços que ja no saps... diguem... bé... suposo que atens tant en un sentit com en l'altre; si les pròpies relacions de parella ja comencen a ser maltractadores com en la seva condició de filles que han viscut, que han patit violència en els seus pares" (P11).

Des del GAV s'atén a nenes, adolescents i joves. Quan es troben amb menors víctimes de VM es necessita que un adult acompanyi a la menor, en cas que no sigui així, s'informa a Fiscalia tal com estableix la llei.

Una agent del GAV assenyala el següent:

> "Sí, sí, sí, de tot. De totes les edats, malauradament, perquè un dels aspectes que a mi particularment m'inquieta i crec que no ho visc amb caràcter exclusiu és què està passant amb les noves generacions, si estem amb l'àmbit de violència contra la dona. I fins i tot desvinculat totalment del que és la immigració, perquè una immigració, unes persones que ja resideixen a Catalunya però que han vingut d'altres països amb altres formes de relacionar-se, altres tipus de tradicions, des d'un àmbit policial dius: «Bé, doncs això és el que ara em toca resoldre i la Policia ens hem d'adaptar a les noves circumstàncies», però el que fa mal, d'alguna manera, o el que realment et fa sentir, en el meu cas jo em sento bastant impotent de veure que realment... (...) ahir llegia, (...) que la Creu Roja (però això ja ho hem recollit d'altres llocs) està detectant que entre la joventut es segueixen perpetuant actituds molt masclistes i que d'alguna manera és que a més el jove no és conscient que està trepitjant línies vermelles. És el que sempre diem: el control d'un mòbil, que realment la confiança de la parella hagi de passar per que l'altre sàpiga la contrasenya, i no ho entens això; o que pugui opinar, encara que sigui opinar, sobre si li agrada que porti faldilla curta o no la porti; o amb qui quedes o no quedes; i per què aquesta assiduïtat amb quedar-se amb una altra persona potser del gènere masculí. I tot això es justifica sota el paraigua de l'amor, de la gelosia i realment és totalment injustificable, i aquesta és la primera porta a actituds posteriors de control i d'anar limitant el camp d'acció de la dona" (P31).

Des del STPT es té contacte amb nenes, adolescents i joves, filles de les dones víctimes de VM i dels agressors. No fan cap intervenció específica amb elles, però sí que tenen contacte en ser les professionals presents en les visites tutelades o els intercanvis amb el seu pare-agressor.

Des del SAS no atenen adolescents i joves víctimes de VM. Així ho assenyala una professional del servei:

"Els pisos estan destinats a persones majors de 18 anys que tenen una certa autonomia. Les educadores no hi som les 24 hores a diferència d'un SAR. Llavors, el perfil de pis és una dona autònoma, amb o sense fills" (P30).

4.2. Intervenció amb filles i fills

El SIE és l'únic servei de la Xarxa d'Intervenció Integral que atén els fills i filles de les dones que han patit o pateixen VM. Durant l'any 2014, des del SIE, s'han atès 79 nenes i 79 nens (filles i fills de les dones ateses al servei). S'han realitzat 93 processos de recuperació de fills (61 tancaments satisfactòriament i 32 encara no han finalitzat)[124].

Durant el 2014 el psicòleg infantil-juvenil del SIAD Girona ha atès 14 unitats familiars, traduïdes en 14 mares i 19 nens/es de manera individual, i ha sumat un total de 122 visites. Això significa que cada unitat familiar ha estat atesa una mitjana de 8 sessions.

A part del SIE, la resta de serveis i recursos de la Xarxa no intervenen amb els fills i filles de les dones. Tot i així, la majoria de serveis manifesten la necessitat d'intervenir.

Des del SAS també intervenen amb els fills i filles de les dones presents en el seu servei, però les professionals estan limitades per la seva jornada laboral de 20h/setmanals. Les filles i fills de les dones presents al SAS acudeixen al SIE. Així ho explica una professional del SAS:

"És clar, el SIE va molt molt bé. És clar, nosaltres fem 20 hores. Els nens estan a l'escola. Però sí fem tardes per estar amb els nens, veure'ls i tot. És clar, la intervenció que es fa al pis no és la mateixa que es pot fer en un SAR. És clar, tu mires, parles molt amb la mare, des del SIE es fa una feina molt bona en aquest sentit. També no és el mateix que sigui un nen petit que sigui un adolescent. És clar, no és la mateixa intervenció en la dona que en els fills. Però sí es fa intervenció" (P30).

Al SAR en el passat tenien dues psicòlogues, una per a nens/es i adolescents i l'altra per a dones, però amb la implantació del SIE al territori desapareixen aquestes figures professionals:

"Una de les educadores és educadora de nens i joves. Està pendent d'ells. Però abans teníem dos psicòlegs, un per a nens i adolescents i l'altra per a dones. Però

[124] Dades de la Memòria del SIE 2014.

en el moment que al territori s'implanta un SIE, ens fan derivar tant a les dones i els nens al SIE perquè rebin un tractament allà. Seguim tenint una psicòloga a mitja jornada, per fer contencions, per atendre-les... També hi ha dones que no volen anar a rebre un tractament. I llavors sí que la psicòloga de la casa està per atendre situacions puntuals, o per veure a les famílies, les dinàmiques familiars... També per treballar en grup. Però quan volen fer un treball continuat se les deriva al SIE" (P77).

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

El municipi de Girona no disposa d'un protocol específic en casos d'urgències de VM, però aquestes situacions es contemplen esquemàticament en el seu protocol general de VM, que és per a tota la demarcació. Utilitzen un protocol d'urgències general depenent del *Dipsalut*, organisme de la Diputació de Girona.

La coordinadora territorial de l'ICD de Girona es manifesta sobre l'actuació en cas d'urgència:

> "És a través Dipsalut, és un organisme de la Diputació de Girona que, tots els temes que tenen a veure amb Salut Pública els lideren des de Diputació. Llavors hi ha un sistema d'emergències, que està muntat des de fa uns anys, i és un sistema coordinat que hi ha el SEM, hi ha policia -quan dic policia, vull dir, Mossos i Policia Local-, el SEM, la Creu Roja" (P10).

> "En funció del lloc que és, i del tipus d'incidència que és (...) Decideixen qui dels operadors liderarà aquella actuació. Llavors, aquell servei és el que, a partir d'aquest moment, lidera i acaba coordinant la resta. Llavors es presenten a Sant Pere Pescador, de forma ràpida i immediata, ja que els que hagin de presentar-se: l'ambulància, els bombers, els Mossos... Els serveis socials, en aquest cas comarcals. (...) Ràpidament aquí tenim una trucada d'algú que ens alerta que està passant aquesta situació, i que està controlada, qui està intervenint i com s'està desenvolupant. (...) Tota aquesta part des de serveis socials comarcals, són els que acaben entomant, i d'alguna manera executant tot el que té a veure amb tota aquesta part. (...) Quan aquí som coneixedors d'aquest tipus de situacions, el que fem és comunicar a la resta de persones de la comissió tècnica, quin és l'incident. Tothom des del primer moment està al corrent de tot, i el que fem, també, és a

> nivell institucional sempre hi ha una declaració de, de rebuig, cap a l'acte de violència que acaba de succeir" (P10).

La mateixa coordinadora afirma que els i les professionals que intervenen en casos d'urgència estan formats/des en violències sexuals:

> "Tot l'equip de resposta psicològica, en temes d'emergència, estan molt preparats per a tot tipus d'emergència, fins i tot, mira si estan preparats que, tot el que té a veure amb la violència sexual, que en els últims mesos, any i mig, s'han trobat més casos dels que es trobaven abans. Doncs han preparat una formació des de Dipsalut" (P10).

El GAV i el conjunt del cos policial de Mossos és un dels serveis que té més protocol·litzades les intervencions en casos d'urgències. En casos d'urgència són els serveis policials i els sanitaris els primers a ser avisats i en acudir al lloc dels fets. La funció inicial del GAV és assegurar la integritat física de la víctima i dels seus fills/es i si no han estat assassinats protegir-los de les violències patides. Posteriorment han de buscar l'agressor, detenir i assegurar d'obtenir les proves per imputar-lo i condemnar-lo. També realitzen tasques d'atenció a les víctimes, com pot ser la d'acompanyar als serveis de salut d'urgències, parlar amb els serveis socials hospitalaris. També es posen en contacte amb l'ICD per si es necessita un servei d'acollida d'urgències per a la dona i els fills/es i/o en casos de menors assegurar que es quedin amb algun familiar i/o s'ha d'informar DGAIA.

En referència al servei d'intervenció en crisis greus (proporcionat per l'entitat EXIL) s'activa una mitjana de dues vegades a l'any i les valoracions són positives.

La coordinadora territorial de l'ICD de Girona explica el servei d'intervenció en crisis greus:

> "En casos de violència, hi ha aquest altre tipus de servei, complementari o paral·lel, que aquest s'activa a través de l'Institut Català de les Dones. Quan hi ha, qualsevol situació, com ja t'he dit que estem en contacte i informats normalment diem, a l'Alcalde, "escolta, tenim aquest recurs, escolta, què et sembla?", Valorem com ho fem, de vegades s'activa, de vegades no s'activa, depèn dels casos" (P10).

Un professional del SIAD de Girona afirma haver col·laborat conjuntament amb el servei d'intervenció en crisis greus, atès psicològicament com a servei en casos d'urgències i tractat posteriorment a la dona en qüestió:

> "No som un servei 24 hores, ni de bon tros. Però sí en les 24 hores posteriors a un fet d'aquests hem de tenir accés a la dona. Tenim accés a la dona. Una primera

visita, una contenció... Fins i tot en alguns casos desgraciats que hi ha hagut agressions molt greus i s'ha activat, a través de l'ICD i de la fundació EXIL. Una psicòloga per treballar l'emergència en si, nosaltres algú aquí ha acompanyat aquesta professional per fer aquest enllaç, per assistir a la intervenció i, com que són intervencions molt curtes en el temps, encara que molt intenses, la dona o els nens que hagin estat atesos tingui continuïtat aquesta intervenció amb un professional que ja coneixen i que ja han vist i que està al corrent del que s'ha treballat a nivell de prevenir l'estrès posttraumàtic o el xoc d'haver presenciat una... (...) Fonamental. Crec que hi ha un desconeixement encara de les necessitats d'intervencions en aquests casos. Fins i tot jo diria que imagino que ha de ser tant i tant explícita la gravetat del fet que jo crec que s'haurien d'activar més. Perquè en aquest tipus de situacions hi ha una intervenció concreta, especialitzada, d'emergència, etc. Com quan hi ha hagut un accident aeri, o una catàstrofe d'aquestes que cal... això és preventiu de coses que després t'estalvies o s'estalvia la dona, evidentment, o la persona afectada, patir. I a nivell professional pots començar a fer altres coses. Són molt importants" (P11).

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

No hi ha un servei d'acollida d'urgències al municipi ni a la demarcació de Girona. L'entitat que acull a les dones víctimes de VM en casos d'acolliment d'urgència és el Centre d'Acolliment i Serveis Socials "La Sopa", entitat[125] de caràcter social i assistencial adreçada a la població "sense sostre" mancada d'habitatge o en situació de pobresa severa o exclusió. El centre ofereix, a part del servei d'acollida, altres serveis oberts a la ciutat per a usuaris amb pocs recursos econòmics: el servei de distribució d'aliments; servei de menjador; servei de dutxes; servei de bugaderia. Es duen a terme diferents programes coordinats conjuntament amb altres entitats per promoure l'autonomia personal i la reinserció social: el programa d'atenció a les addiccions; el programa d'habitatges tutelats de reinserció; el programa de carrer[126].

Un professional del SIAD de Girona opina sobre l'entitat "La Sopa":

[125] El Centre d'Acollida es gestiona a través d'un Consorci format per: l'Ajuntament de Girona, l'Ajuntament de Salt, el Consell Comarcal del Gironès, el Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat, el Bisbat, Càrites Diocesana, La Fundació Bisbe Tomàs de Lorenzana, Creu Roja, Federació del Voluntariat.
[126] Informació extreta de l'Ajuntament de Girona: http://www2.girona.cat/ca/ssocials_lasopa

"El que no tenim resolt, i encara hem de resoldre i és un tema bastant important, que ja dic, que l'hem de resoldre, és l'acollida d'emergència que seria la prèvia a una casa d'acollida. Que aquí històricament no tenim. I el que havíem fet en moltes ocasions era "La Sopa". "La Sopa", amb el nom pots imaginar de quin tipus de servei, doncs sense sostre bàsicament. És clar, per bé que condiciones [es refereix a condicionar l'espai] i facis un parell d'habitacions al marge de, no és el recurs on dirigir, evidentment, a una dona que està en una situació de crisi, d'urgència, de risc i que està a l'expectativa d'una casa d'acollida. Jo no conec cap dona que tingui ganes d'anar a una casa d'acollida. Amb la qual cosa, són moments importants que si no els acompanyes bé i amb dignitat, el risc que aquesta dona no acabi anant a una casa d'acollida és... És clar, aquest és un tema pendent" (P11).

El mateix professional opina que en alguns casos es segueix utilitzant com a servei d'acollida d'urgència, places de pensions:

"El que fem és allotjar en una pensió a través de les primàries, el treball social, etc." (P11).

En alguns casos s'utilitza el pis pont com a servei d'acollida d'urgències quan no se sap on acollir la dona.

5.3. Fortaleses

- Existència d'un circuit d'urgències estable i conegut pels i les professionals.
- Coneixement per part de les responsables i tècniques del "servei d'intervenció en crisis greus" (EXIL) i valoració favorable dels casos activats fins a dia d'avui.

"Pel que fa al tema del servei d'atenció en crisis greus de l'ICD, sí que ho hem activat, quina valoració faríem, jo tinc entès que és a Barcelona aquest servei d'atenció de crisi greus, si l'has d'activar han de venir de Barcelona, és així, llavors sé que ho vam activar una vegada, però clar, evidentment com que ve de Barcelona, doncs imagina. Era un cas greu però, quan va arribar la víctima, ja havia marxat, la víctima no es va voler esperar. L'experiència que tinc és aquesta, vull dir, per tant, no els solem activar, val! Tot i que sé que existeix, m'he recordat d'aquest cas que era greu, i també era divendres última hora, aquestes coses que passen, no, però clar, va marxar i va venir aquesta psicòloga des de Barcelona, però ja havia marxat" (P90).

5.4. Febleses

- No hi ha un protocol en cas d'urgències, i les referències que es fan en el protocol de la demarcació són generals per a tota la zona i no estan especificades per municipi.
- No existeix un servei d'acollida d'urgències al municipi ni a la demarcació de Girona. "La Sopa" és l'entitat privada que presta el servei, tot i que els altres serveis i recursos consideren que no és el servei idoni per a les dones víctimes de VM, ja que no és un servei especialitzat en VM, els/les professionals no tenen formació al respecte.

6. La intervenció respecte a la inserció laboral i l'habitatge

La manca d'intervencions pel que fa a la inserció laboral i l'habitatge dificulta el procés de recuperació de les dones víctimes de VM i, especialment de les dones del SAR i del SAS.

6.1. Inserció laboral

L'únic servei específic per a dones víctimes de VM era la figura de la insertora laboral present fins a meitats del 2014 al SIE. Era un recurs valorat molt positivament des de la totalitat dels serveis de la Xarxa de VM i lamenten la pèrdua d'aquesta professional.

Els serveis i recursos de VM deriven a les dones als serveis genèrics d'inserció laboral dependents de l'Ajuntament de Girona, de la Generalitat de Catalunya i del Govern d'Espanya.

El SIE, durant l'any 2014 ha derivat 40 dones al Programa Incorpora, però la majoria de serveis de la Xarxa afirmen que no funciona. En els casos que s'aconsegueix inserir i/o formar a la dona, és en l'àmbit de la neteja o de la restauració. Des del SAS es disposa d'una xarxa pròpia d'entitats on intenten inserir les dones presents en el seu servei.

Així ho apunta una professional del SAS:

> "Nosaltres a través del SIE, poden fer derivacions a Incorpora. Llavors, ara mateix et diria que totes les dones han estat derivades a Incorpora. Han fet sessions d'orientació, hi ha una dona que ha trobat feina. Paral·lelament a la xarxa SIE tenim la nostra xarxa d'altres entitats i altres serveis que també realitzen accions

> relacionades amb la inserció laboral que també les derivem. (...) Si ja hi ha serveis que ofereixen coses relacionades amb la inserció laboral, per què fer-ho nosaltres? També paral·lelament a la dona, això és una visió nostra, però li estàs oferint una autonomia que ella conegui recursos on pot anar a rebre suport en la recerca de feina, a fer formació ocupacional, fer tallers, amplien la xarxa. Si jo t'ho faig tot, tu mai sabràs fer res. (...) Nosaltres treballem així. Fins ara ens està funcionant aquesta manera de treballar. Perquè és com sempre, si paternalitzem la dona mai farà un procés d'autonomia" (P30).

En el mateix sentit s'expressa una professional del SAR:

> "Després, quan estem treballant amb entitats d'inserció laboral, que ara ens fan passar pel projecte Incorpora de La Caixa, jo crec que allà no... Perquè ens hem trobat amb situacions bastant crítiques, perquè el projecte Incorpora a Girona, al principi estava atenent més gent de reinserció de presons, per exemple. I ens van acollir dones que teníem, però va ser una entrada forçada, de manera que no teníem molta cabuda allà. I es generaven situacions amb presons que estaven en règim obert, que van produir bastantes distorsions. I des de llavors no es treballa amb perspectiva de gènere" (P77).

A nivell municipal es disposa del servei municipal d'ocupació, servei en el qual són derivades les dones que van al SIAD de Girona. Així ho afirma un dels professionals del servei:

> "[*On deriven a les dones?*] Al servei municipal d'ocupació. Serveis que depenen de l'Ajuntament de Girona" (P11).

Hi ha opinió unànime dels serveis en relació a la importància de la inserció laboral de les dones, ja que aquesta inserció laboral forma part del seu procés d'apoderament, d'autonomia i independència, per tant, de recuperació.

6.2. Habitatge

A la ciutat de Girona no es disposa de cap servei o recurs específic d'habitatge per a dones víctimes de VM, ni cap acció o programa que estableixi quotes o mesures d'acció positiva per afavorir l'accés a l'habitatge de les dones. Els serveis socials disposen de pisos per a situacions d'emergència, però no són específics per a dones víctimes de VM.

Així ho explica un professional del SIAD de Girona:

> "Els serveis socials tenen, això jo no sabria dir exactament en quina proporció, però tenen diversos pisos per a situacions d'emergència que s'inclouen les situacions de violència de parella on hi ha una situació de risc" (P11).

Així doncs, les dones han de recórrer als serveis genèrics d'accés a l'habitatge per poder accedir a un habitatge a preus assequibles.

A l'Ajuntament de Girona es disposa del Servei municipal d'habitatge i també s'utilitza la Taula d'Emergències Socials.

Una professional del SAS opina sobre l'accés a l'habitatge:

> "La taula a Girona és molt complicada perquè no hi ha habitatge a Girona. N'hi ha pocs, si n'hi ha, però molt pocs. A la província, eh? A vegades n'hi ha, però llocs que no tenen... Què fa aquesta dona allà? Potser té poques possibilitats laborals, potser no té recursos. Moltes, per no dir gairebé totes, moltes de les dones -jo et parlo en aquests tres anys-, que tenim al pis, crec que et diria que molt poques tenen permís de conduir. Són persones que es mouen en transport públic o caminant. Depèn on els toqui un pis, què fan? Fan poc. O els costaria molt! A part són famílies monoparentals, això ho hem de tenir present. Són famílies monoparentals, moltes amb una càrrega familiar de fills. Moltes amb fills petits. Què fas? En un lloc on no hi ha moltes possibilitats, què fas? És complicat. Si et vols quedar pel territori en el qual has anat a parar, té un preu. Té un preu l'habitatge. I a part, ara, que sense un contracte laboral no et lloguen un pis" (P30).

Des del SIAD de Girona, deriven a les dones al servei municipal d'habitatge per atendre les seves necessitats. Així ho expressa un professional del SIAD de Girona:

> "El servei de l'habitatge municipal. Però la situació està com està. És molt precària" (P11).

7. Accions de prevenció i sensibilització

Des del SIAD de l'Ajuntament de Girona es fa la recopilació d'activitats ciutadanes en commemoració del 25 de novembre, Dia Internacional contra la Violència cap a les Dones, i enguany es va elaborar un pòster/agenda informatiu, conjuntament amb un tríptic, que van ser distribuïts entre els equipaments i associacions de la ciutat. I en concret el 2014 es van organitzar els següents actes:

- Xerrada informativa titulada "Violència Masclista: defensa els teus drets" oberta a la ciutadania. S'informava sobre els aspectes jurídics relacionats amb la violència masclista. L'acte va tenir lloc el 19 de novembre al Centre Cívic Barri Vell i va ser conduït per professionals del SIAD.

- Exposició "Violència masclista: desmuntem mites". L'exposició va ser cedida per l'Institut Català de les Dones i va ser oberta durant dues setmanes al mes de novembre.

- Col·laboració amb la Xarxa Dones Girona en l'acte que aquesta associació va organitzar el dia 25 de novembre a la plaça del Vi de Girona.

Des del SIE es realitzen accions i activitats de prevenció i sensibilització adreçades a la població en general, als i les joves i adolescents, a altres professionals com ara els EAPs (Equips d'Atenció Primària).

El SIAD Gironès-Salt realitza accions de prevenció i sensibilització a través d'una entitat contractada dirigides a centres educatius de secundària en la temàtica de combatre les relacions desiguals i el ciberassetjament. Un dels seus professionals així ho assenyala:

> "Directament no tenim capacitat per fer-ho [atendre adolescents i nenes]. El que hem fet és a través d'una entitat, fer tot un treball de prevenció i sensibilització en temes de relacions desiguals, en temes d'assetjament. Això en els instituts" (P79).

Una agent del GAV opina sobre la importància de la prevenció i sensibilització de l'adolescència i joventut:

> "Gent que comença a tenir actituds, per exemple a nivell escolar o a l'institut, anar invertint recursos per treballar amb joves que tenen actituds masclistes, és que s'ha de poder treballar i combatre això" (P31).

Una professional del SAR manifesta que treballen la prevenció i la sensibilització en casos concrets:

> "A vegades sí que per exemple, quan ens han demanat xerrades o seminaris, a la Universitat, o de cara a jutges o advocats... Sí que ho fem, però són sempre coses puntuals, no és que tinguem alguna cosa creada, encara que estiguem molt posades cap a fora" (P77).

Des de l'Oficina d'Informació de l'ICD de Girona també organitzen accions de prevenció i sensibilització:

"Sí que anem fent, nosaltres també via subvenció moltes vegades amb municipis que volen fer prevenció i sensibilització en els seus instituts, és una de les línies pioneres que tenim a l'hora de valorar el projecte de la subvenció d'un municipi i si els SIAD també ens demanen suport de participació també participem" (P78).

8. Situació de les/dels professionals

8.1. Condicions laborals i rotació

Oficina d'Informació i Atenció de l'ICD: 5 professionals

Coordinadora territorial: càrrec polític, jornada completa.

Tècnica: Funcionària, Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses amb la formació en VM impartida per l'ICD, contracte a jornada completa.

Tècnica: Funcionària, Llicenciada en Dret, sense experiència en VM, contracte a jornada completa, però actualment amb reducció de jornada laboral. És en aquest lloc de treball des de fa poc temps.

Advocada: contracte de 5h/setmanals.

Psicòloga: contracte de 5h/setmanals.

GAV**:** Els GAV de les comarques gironines estan formats per entre un, tres o quatre persones.

SIAD Girona: 6 professionals

Coordinador y psicòleg: contracte a jornada completa i psicòleg de formació que compagina les funcions de coordinador del servei i de psicòleg.

1 Psicòloga: Funcions de terapeuta i de psicòloga. Contracte a jornada completa.

1 Psicòloga: contracte a jornada completa, incorporada recentment, realitza les funcions d'acollida de les dones que arriben per primera vegada al SIAD, deriva, en el seu cas, a altres serveis de la Xarxa.

1 Psicòloga infantil: Contracte a jornada completa i terapeuta infanto-juvenil des de fa poc temps. Ha iniciat el programa "suport a la maternitat i a la resiliència de fills i filles que pateixen violència".

1 Auxiliar administrativa: Experiència de 8 anys al servei.

1 Advocada: funcions d'assessorament a dones i amb una jornada parcial de 8h/setmanals.

SIAD Gironès-Salt:

Coordinador i psicòleg: contracte a temps parcial de 20h/setmanals per a les tasques de coordinador del SIAD i psicòleg. Aquestes funcions les compagina amb la de psicòleg a l'Equip d'Atenció Primària (EAP) de Salt i el Gironès.

Advocat: formació específica amb VM, contracte a temps parcial.

Treballador comunitari: contracte a temps parcial per realitzar treball comunitari a Salt i disposa de formació específica en VM.

SIE: equip multidisciplinari d'11 persones

Coordinadora: directora des de la creació del SIE al 2015 amb contracte a jornada completa.

2 Treballadores Socials: contracte a jornada completa i es desconeix la seva formació en VM.

2 Educadores Socials: contracte a jornada completa i es desconeix la seva formació en VM.

2 Educadores Socials: contracte a temps parcial amb una jornada de 20h/setmanals

2 Psicòlogues: contracte a jornada completa i es desconeix la seva formació en VM.

1 Advocada: es desconeix el tipus de contracte, les hores de treball i la seva formació en VM

Administrativa: contracte a jornada completa amb una experiència de 10 anys al SIE.

SAS**:** 2 professionals

2 Educadores Socials: una és de formació educadora social y psicòloga i l'altra és educadora social. Les dues disposen de formació en VM proporcionada per l'ICD i interna de l'entitat gestora. Tenen un contracte a temps parcial de 20h/setmanals.

SAR**:** 11 professionals

Directora: contracte a jornada completa.

Treballadora social: contracte a jornada completa.

7 Educadores Socials: totes a jornada completa excepte l'educadora infantil (no es requereix el títol d'educadora social, sinó que s'exigeix o Educació Social, Treball Social, Psicologia, Integració Social, Psicopedagogia). Una de les professionals és específica per a menors i adolescents.

Psicòloga: contracte parcial de 20h/setmanals.

Treballadora familiar: contracte a jornada completa.

OAVD: 6 professionals

Coordinadora: Funcionària a jornada completa, experiència de 20 anys treballant amb dones víctimes de VM.

Treballadora Social: Funcionària a jornada completa i amb una experiència de 10 anys.

Psicòloga: Funcionària a jornada completa amb una experiència de 15 anys.

2 Educadores: interines a jornada completa amb una experiència de 10 anys una i l'altra amb 2 anys.

Auxiliar administrativa: Funcionària a jornada completa amb experiència de 20 anys treballant amb dones víctimes de VM.

8.2. Mecanismes per evitar la síndrome *burn out*

El SIE disposa d'un espai de cura de l'equip dirigit per una terapeuta amb l'objectiu de tractar tres vessants: malestars personals i sentiments generats pel treball i les relacions establertes; l'autocrítica; incorporació de canvis transformadors per créixer en la professió i personalment. A finals d'any realitzen unes jornades de reflexió.

El SIAD de l'Ajuntament de Girona disposa d'un servei de supervisió extern per a l'anàlisi de casos concrets i per a la gestió de l'equip.

El SAS disposa d'un servei de supervisió un cop al mes, proporcionat des de la pròpia entitat (IRES) a través d'una professional externa. Aquesta supervisió es realitza a Barcelona per a tots els equips de violència masclista.

Així ho assenyala una professional del SAS:

> "Nosaltres dins de l'entitat un cop al mes fem supervisió. Fem supervisió a IRES que és l'entitat que gestiona els pisos i ho fem tot l'equip de violència que hi ha a Barcelona també. Som un equip que atenem a persones víctimes de violència masclista, en aquest cas, dones. I un cop al mes fem supervisió amb una persona externa, una professional externa. I és clar, va molt bé "(P30).
>
> A la resta de serveis es desconeix si disposen d'un mecanisme contra el burn out.

9. Altres

- Advocats/es especialitzats/es en VM: La totalitat dels serveis entrevistats opinen que la intervenció de l'OAVD del Departament de Justícia és beneficiària per a les dones ja que se'ls dóna una informació i assessorament sobre els judicis ràpids.

  En aquest sentit opina un dels professionals del SIAD de Girona:

  > "Queda molt per fer. No m'atreveixo a dir-ho alt. Prefereixo dir el que em sembla que és evidentíssim i és que aquí queda molta formació i sensibilització. No sé, hi ha vegades que la posen en dubte [*es refereix a la dona*]. Perquè, de formació, jo crec que n'hi ha hagut, el que passa que aquí hi ha l'element personal de cadascú. Hi ha gent que ha passat per processos de formació importants però que segueixen parlant malament, no assabentant-se de res de què va això. I exigint, i donant per fet que, no sé, que les dones identifiquen gairebé de manera automàtica, no? A la violència o, no sé, que denuncien com a venjança, vull dir, sents coses que esglaien "(P11).

- La totalitat dels serveis opinen que l'èxit del procés judicial de les dones depèn en gran mesura de les advocades i advocats assignats pel cas. Quan aquests/es professionals estan formats/des en VM augmenten les possibilitats d'acabar amb la condemna de l'agressor i que les dones surtin satisfetes.

- STPT: en opinió d'alguns/es professionals, aquest servei perpetua les situacions de violència i revictimitza a les dones (sentiments d'indefensió i impotència).

  En aquest sentit opina un professional del SIAD de Girona:

  > "Un desastre. La seva i la nostra valoració. No tant pensant en els professionals. Treballen, evidentment, perquè són els menys responsables, si bé són els que han de fer front a... sinó pel disseny, l'objectiu, el desconeixement tècnic, per no dir humà gairebé, el que suposa anar a parar a un punt de trobada. Jo sempre dic, que són aquests serveis, que són un punt de trobada però és un lloc on ningú, els que s'han de trobar-hi es vol trobar. D'entrada el nom ja camufla el que en realitat, bé és que... Podria ser un recurs important per a alguns casos però, per alguns casos. Altres el que fa, des del nostre punt de vista, és perpetuar situacions de violència i revictimitzar. No en tinc cap dubte. És clar, les mares que han de portar els seus fills allà i que són dones que són víctimes de violència... Puc parlar d'aquestes dones, no? És clar, se senten amb un nivell d'indefensió i d'impotència enorme. Que si l'expressen, així reforcen aquest tòpic. I aquest estigma "d'histèrica-alineadors" parentals... i si no, és clar, la por que això afavoreixi que l'altre, que l'agressor, tingui accés als nens quan hi ha un nivell de dany i de trauma que també s'invisibilitza. Com si el trauma fos una cosa que es pogués llegir. Algú pot llegir-lo, però algú que en sàpiga molt! Però en general, els nens, diuen, "no els nens han anat bé allà, o el nen reia, o el nen jugava". Sí, però aquest nen, quatre dies abans d'anar al punt de trobada ja tenia mal de panxa. I quatre dies després..." (P11).

  > "[Té casos de sentències condemnatòries on els agressors segueixen tenint règim de visites?] La majoria, la majoria. I això és un drama, és un drama. Perquè té un component totalment trampós de normalització i de restabliment dels drets. Com si això fos un... I clar, la violència no només no ha acabat, sinó que continua i en molts casos la intensifica perquè a través dels fills s'estableix aquest control de nou de la vida de l'altre. Demanant més visites, dificultant els acords mínims que s'han de dur a terme quan tenen fills" (P11).

- Diversitat de les dones que pateixen VM.

  La coordinadora territorial de l'ICD de Girona opina sobre la diversitat de les dones que pateixen VM:

  > "Les víctimes són de totes les edats, joves i no tan joves, i grans. Són dones d'aquí i dones que han vingut d'altres llocs, són dones en situacions econòmiques, per exemple extraordinàries, i dones que poden tenir dificultats per posar un plat a

taula. Dones amb nivells culturals molt baixos, potser sense alfabetitzar i, dones amb carreres universitàries i amb situacions d'èxit professional... que no existeix, però és l'habitual, som on som" (P10).

- Importància de les ajudes econòmiques per al procés de recuperació i reparació.

  En aquest sentit opina una professional del SAS:

  "Moltes dones que estan al servei estan cobrant una prestació. Una RAI, una RAI són 426 euros, n'hi ha algunes que tenen la sort de tenir complement de PIRMI però n'hi ha altres que no. 426 euros amb dos fills... busca't un pis, menja, paga i mantén als teus fills" (P30).

- Intervenció amb els homes agressors

  Una agent del GAV opina en relació a la necessària intervenció amb agressors:

  "Jo considero que aquí s'haurien d'invertir molts més recursos per poder treballar amb l'home agressor (...) I en el moment que has passat més del compte que hi hagi gent professional que pugui treballar amb tu, però bons experts, ben formats i que et puguin ajudar a treure't d'aquí" (P31).

10. Conclusions

El municipi de Girona no té un protocol propi d'actuació en casos de violència masclista i el que opera a la ciutat és el protocol a nivell de demarcació: Protocol d'actuació en casos de violència domèstica i de gènere (2006). Val a dir que el Protocol de la demarcació de Girona és previ a la Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista, sent un primer protocol que va servir de model al Protocol Marc i en altres protocols posteriors. No obstant això, durant aquests anys no s'ha revisat ni concretat. Certs aspectes de coordinació i de protocol·lització d'intervenció dels serveis no estan descrits amb exactitud. Hi ha altres protocols específics: Protocol d'actuacions en abusos sexuals i maltractament de menors; Protocol de prevenció de la mutilació genital femenina; Protocol per a l'abordatge dels matrimonis forçats a la demarcació de Girona. El Plenari amb totes les institucions, es reuneix com a mínim 2 vegades a l'any i és el marc on la Comissió Tècnica presenta les propostes per a la seva aprovació. Però no queda clar qui lidera el Protocol de la demarcació de Girona ja que no s'especifica. La CT està formada per representants dels ens: Departament de Treball, Afers Socials i Família, Serveis socials de municipis de més 20.000 habitants, Serveis socials de consells comarcals, Departament

d'Educació, Departament de Salut, Departament de Justícia, Policia de la Generalitat - Mossos d' Esquadra, Col·legi d'Advocats de Girona, Institut Català de Medicina Legal i Institut Català de les Dones.

Les derivacions a la Xarxa funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Girona: Oficina d'Informació de l'ICD, SIAD Girona, SIAD Gironès, OAVD, GAV, SIE, SAR, SAS, entre d'altres. En relació al SIAD Girona, les fonts de derivació al servei són les següents: En el 31% dels casos nous de 2014, són les mateixes dones que elles mateixes han buscat una solució a la situació de violència viscuda. El 24% són derivades dels cossos policials, el 16,5% són derivades de serveis sanitaris i el 12% vénen dirigides pels Serveis Bàsics d'Atenció Social. El 25% de les dones ateses també ho han estat de manera activa i coordinada pels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS), elaborant un pla de treball compartit. Pel que fa a les derivacions que rep el SIE, els cossos de seguretat (22%) i la xarxa de salut (22%) són els serveis que més derivacions realitzen cap al servei, seguit dels serveis específics de violència masclista (20%) que inclou els SIAD. La quarta font de derivació correspon a l'arribada independent de les dones (19%). Des de l'Oficina d'Informació de l'ICD es deriva un 0% de les dones ateses al SIE del Gironès. Els canals de derivació i coordinació entre serveis i/o recursos són el telèfon i els correus electrònics. En la majoria dels casos es fa seguiment de les derivacions per part del servei o recurs que l'ha iniciat. Les coordinacions entre SIE i els altres serveis de la Xarxa són: en primer lloc amb els cossos de seguretat, en segon lloc amb els d'inserció laboral, en tercer lloc amb els serveis de salut, i en quart lloc amb serveis socials. Pel que fa al seguiment de casos, el GAV sempre fa una primera entrevista presencial amb la dona i després s'acorda la forma de seguiment, que pot ser presencial i/o telefònic segons el nivell de risc, aproximadament un seguiment quinzenal.

La majoria de dones que van al SIE són de la ciutat de Girona i de la comarca del Gironès, així que el SIAD de l'Ajuntament de Girona i el SIAD Gironès han percebut, en certa manera, el SIE com una amenaça/competència en comptes de valorar-ho positivament i com un recurs més especialitzat. El 51% de les dones ateses al SIE són de la comarca del Gironès, el 24% de la ciutat de Girona, el 19% de la comarca de la Selva, el 4% de l'Empordà, l'1% del Pla de l' Estany, l'1% de l'Alt Empordà i el 0% de la Garrotxa. Segons el SIE, se'ls deriva una baixa quantitat de dones de les comarques de la demarcació i també dels SIAD de la pròpia comarca. Des del SIE es creu que alguns SIAD estan exercint funcions de SIE sense la formació i les professionals adequades. No disposen de criteris unificats, ni SIE ni SIAD, ni la resta de serveis de la Xarxa, de quan una dona ha de ser derivada al SIE. En general, hi ha una competència entre serveis per "qui" intervé amb la

dona i no es té en compte la voluntat d'ella de decidir quin és el servei que vol i li és necessari per realitzar el seu procés d'autonomia personal i d'apoderament.

Segons el Protocol d'actuació en casos de violència domèstica i de gènere, els serveis socials d'atenció primària són els que es troben més a prop dels ciutadans, del seu ambient familiar i social, i estan ubicats en tots els municipis. Són la porta d'accés als serveis socials i orienten i deriven les persones ateses, segons el seu diagnòstic social, a altres serveis de la xarxa i els serveis socials d'atenció especialitzada. Davant la detecció de situacions de violència masclista tenen les següents funcions: prevenció, informació, orientació, suport personal, tramitació i gestió de recursos socials i el seguiment de processos de recuperació personal conjuntament amb el Servei especialitzat d'atenció a la dona en situació de violència de gènere (*Protocol d'actuació en casos de violència domèstica i de gènere*). Pel que fa a la detecció de casos de VM, hi ha unanimitat entre els serveis i recursos de la Xarxa a assenyalar els serveis socials com un servei important en la detecció de casos. Els Serveis Socials de Girona han derivat al SIE el 12% de dones ateses.

Les fortaleses del circuit de Girona són les següents: territori amb llarga experiència en violències masclistes, amb protocols des de fa anys, bona coordinació, treball en xarxa i intervencions àgils i fluïdes; xarxa d'intervenció integral en VM potent: professionals amb alta formació en violències masclistes, alt compromís i empatia; territori pioner pel que fa a detecció d'altres formes de VM com són les MGF i els MF. Així com també la implementació de protocols específics d'aquestes formes de violències masclistes; GAV potent pel que fa a la forta implicació en combatre les violències masclistes: la demarcació de Girona ha estat la impulsora del primer protocol de MF a Catalunya i a Espanya, així com a impulsar un protocol policial d'intervenció en casos de MF a nivell de Catalunya; S'està en procés de presentar un protocol en casos d'urgència; el SIE disposa d'unes hores reservades per actuar en casos d'urgència.

El SIAD Girona atén majoritàriament dones que han estat o són víctimes de violència masclista en l'àmbit de la parella. S'estima que aproximadament el 80% de les primeres visites consulten temes relacionats directament amb situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella. Del total de les persones ateses pel SIAD al 2014, 200 del total de 341, un 58%, han estat ateses en aquest mateix període per l'equip d'intervenció en violència de gènere (EIVG), mentre que el 2013 van ser 135, un 40%. Pel que fa a les dades de violència masclista en l'àmbit de la parella proporcionades pels Mossos, a la Regió Policial de Girona hi ha hagut 1532 denúncies, s'han atès 1.478 víctimes, hi ha hagut 156 casos de trencaments de condemna i s’ha assassinat a 1 dona. Segons les dades del SIE, un 13% de les dones ateses al 2014 havien patit violència sexual. Girona és una ciutat amb un

alt percentatge de població immigrant i, tot i la major detecció de casos en comparació amb les altres demarcacions de Catalunya, la proporció és encara baixa, segons les i els professionals dels serveis del territori. Des del GAV s'han detectat casos de MGF treballant des de la prevenció. Durant el 2015 (dades dels primers 9 mesos de l'any), des de la Regió Policial de Girona s'han registrat 6 casos de MGF en nenes i 2 casos de MF de nenes menors d'edat i 2 casos de dones. El SIAD Gironès-Salt ha assistit a 6 víctimes de MF durant el 2015. Treballen conjuntament amb l'entitat "Valents i Acompanyades". Un professional del SIAD Gironès així assenyala els protocols disponibles a Girona i la difícil detecció de casos de MF: El trànsit amb fins d'explotació sexual és una forma de VM que no és detectada per cap dels serveis de la ciutat de Girona, excepte Mossos que sí que han detectat casos, encara que no es disposen de dades dels serveis.

Al 2014, des del SIE s'han atès 61 casos de VM en menors d'edat: el 61% de 7 a 12 anys d'edat, el 23% de 13 a 18 anys, 16% de 3 a 6 anys. El 53% de les/els menors són de la comarca del Gironès, el 20% de la ciutat de Girona, el 21% de la Selva, el 3% del Baix Empordà, el 3% de l'Alt Empordà, 0% de la Garrotxa i 0% del Pla de l'Estany. El SIE és l'únic servei de la Xarxa d'Intervenció Integral que atén els fills i filles de les dones que han patit o pateixen VM. Durant l'any 2014, des del SIE, s'han atès 79 nenes i 79 nens (filles i fills de les dones ateses al servei). S'han realitzat 93 processos de recuperació de fills (61 tancaments satisfactòriament i 32 encara no han finalitzat). Durant el 2014 el psicòleg infantil-juvenil del SIAD Girona ha atès 14 unitats familiars, traduïdes en 14 mares i 19 nens/es de manera individual, i ha sumat un total de 122 visites. Això significa que cada unitat familiar ha estat atesa una mitjana de 8 sessions. A banda del SIE, la resta de serveis i recursos de la Xarxa no intervenen amb els fills i filles de les dones. Tot i així, la majoria de serveis manifesten la necessitat d'intervenir. Des del SAS també intervenen amb els fills i filles de les dones presents en el seu servei, però les professionals estan limitades per la seva jornada laboral de 20h/setmanals. Les filles i fills de les dones presents al SAS acudeixen al SIE. Així ho explica una professional del SAS:

El municipi de Girona no disposa d'un protocol específic en casos d'urgències en casos de VM, però aquestes situacions es contemplen esquemàticament en el seu protocol general de VM, que és per a tota la demarcació. Utilitzen un protocol d'urgències general depenent del Dipsalut, organisme de la Diputació de Girona. En referència al servei d'intervenció en crisis greus (proporcionat per l'entitat EXIL) s'activa una mitjana de dues vegades a l'any i les valoracions són positives. No hi ha un servei d'acollida d'urgències al municipi ni a la demarcació de Girona. L'entitat que acull a les dones víctimes de VM en casos d'acolliment d'urgència és el Centre d'Acolliment i Serveis Socials "La Sopa", entitat de caràcter social i assistencial adreçada a la població "sense sostre" mancada d'habitatge

o en situació de pobresa severa o exclusió. El centre ofereix, a part del servei d'acollida, altres serveis oberts a la ciutat per a usuaris amb pocs recursos econòmics: el servei de distribució d'aliments; servei de menjador; servei de dutxes; servei de bugaderia. Es duen a terme diferents programes coordinats conjuntament amb altres entitats per promoure l'autonomia personal i la reinserció social: el programa d'atenció a les addiccions; el programa d'habitatges tutelats de reinserció; el programa de carrer[127].

L'únic servei específic per a dones víctimes de VM era la figura de la insertora laboral present fins a meitats del 2014 al SIE. Era un recurs valorat molt positivament des de la totalitat dels serveis de la Xarxa de VM i lamenten la pèrdua d'aquesta professional. El SIE, durant l'any 2014 ha derivat 40 dones al Programa Incorpora, però la majoria de serveis de la Xarxa afirmen que no funciona. En els casos que s'aconsegueix inserir i/o formar a la dona, és en l'àmbit de la neteja o de la restauració. Des del SAS es disposa d'una xarxa pròpia d'entitats on intenten inserir les dones presents en el seu servei.

A la ciutat de Girona no es disposa de cap servei o recurs específic d'habitatge per a dones víctimes de VM, ni cap acció o programa que estableixi quotes o mesures d'acció positiva per afavorir l'accés a l'habitatge de les dones. Els serveis socials disposen de pisos per a situacions d'emergència, però no són específics per a dones víctimes de VM.

11. Bibliografia

- Ajuntament de Girona [consulta: 22 de desembre de 2015]. Disponible a: http://www2.girona.cat/ca/ssocials_lasopa

- Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya (2014): *Dades sobre violència masclista 2014* [consulta: 22 de desembre de 2015]. Disponible a: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

- Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya (2015): *Dades sobre violència masclista 2015* [consulta: 22 de desembre de 2015]. http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_

[127] Informació extreta de l'Ajuntament de Girona: http://www2.girona.cat/ca/ssocials_lasopa

i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/Any_2015/Dades-VM-2015.pdf

- *Memòria SIAD Girona* (2014) [en línia] [consulta: 22 de desembre de 2015]. Disponible a: http://www2.girona.cat/documents/11622/84394/Memoria_2014_Serveis_a_les_Persones.pdf

•

2. Tortosa

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

Tortosa és la capital de la comarca del Baix Ebre amb una població de 33.864 habitants, dels quals 16.964 són homes i 16.900 són dones[128]. La taxa d'atur és del 17,13% (2.912 persones) de les quals el 52% (1518) són dones. Té una població estrangera de 6.410 persones el que constitueix el 23,2% de la població, d'aquestes, el 44% són dones (2835 dones)[129].

La ciutat de Tortosa es troba a la vall baixa del riu Ebre que la travessa, és cap de partit judicial i en l'actualitat hi tenen la seva seu bona part dels serveis territorials de la Generalitat de Catalunya de les Terres de l'Ebre.

Tortosa es troba a la demarcació de les Terres de l'Ebre. Aquesta demarcació està composta per quatre comarques: Baix Ebre, Montsià, Terra Alta i la Ribera d'Ebre, les capitals de les quals són respectivament Tortosa, Amposta, Gandesa i Móra d'Ebre.

Les Terres de l'Ebre es troben situades al sud, a la part més meridional de Catalunya i ocupen una extensió de 3.261,9 km2 que representen un 10,2% de la superfície total de Catalunya, amb una densitat de població total de 57,95 hab./km². Limiten al nord amb les comarques del Segrià, Garrigues, Priorat i el Baix Camp, a l'est amb el mar Mediterrani, al sud amb València i a l'oest amb Aragó.

Tortosa és la ciutat amb més població de la regió de les Terres de l'Ebre, una zona extensa, caracteritzada per nuclis urbans petits i dispersos amb escassa infraestructura de transport públic. Els municipis més poblats es concentren en dues zones diferenciades: la zona del litoral, que s'endinsa seguint el riu fins arribar a Tortosa, i el conjunt format per Móra la Nova, Móra d'Ebre i Flix.

L'economia del municipi es basa en l'activitat comercial i de serveis a la ciutat. També té articulat un sector industrial localitzat en tres polígons. Una altra activitat rellevant és l'agrícola.

[128] Dades d'IDESCAT any 2015. Disponible a http:// www.idescat.cat
[129] Dades d'IDESCAT any 2014. Disponible a http:// www.idescat.cat

1.2. Serveis que intervenen

Els serveis del municipi de Tortosa que intervenen a la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista (VM) són els següents:

- *Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones.*
- *Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)*
- *Servei d'Intervenció Especialitzada en Violència Masclista de les Terres de l'Ebre (SIE)*
- *Servei Tècnic de Punt de Trobada de Tortosa (STPT)*[130]
- *Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)*[131]
- *Grup d'Atenció a la Víctima de Tortosa de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (GAV)*[132]
- *Grup d'Atenció a la Víctima de la Policia Local de Tortosa.*
- *Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències de Terres de l'Ebre (SAAU)*
- *Equips Bàsics d'atenció primària (EBAP)*

A continuació s'expliquen cada un d'aquests serveis:

Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones: ofereix informació i orientació sobre serveis i recursos per a les dones de qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, separacions i pensions o violència masclista. Des d'aquesta oficina es facilita la informació o es deriva cap a altres entitats i organismes competents. Té un horari d'atenció al públic de 9 a 14 hores de dilluns a divendres. Disposa d'un servei d'assessorament jurídic gratuït

[130] Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família. Secretaria de Família.
[131] Titularitat: Departament de Justícia.
Adreça: Carrer de l'Àngel, 6 4a. i plaça dels Estudis, s/n (seu dels Jutjats), 43500 Tortosa
Telèfon: 977 44 80 88 / 977 51 02 83
Correu electrònic: sgtebre.dj@gencat.cat
[132] Adreça: Carrer de Ferran Arasa, 43500 Tortosa, Tarragona
Telèfon: 977 92 33 12

a dones amb presència d'una advocada 3 hores a la setmana per assessorar sobre assumptes jurídics d'interès, principalment separacions, custòdies d'infants, incompliments de pensions i règims de visites. Ofereix també un servei presencial i gratuït d'atenció psicològica per a dones pel que compta amb una psicòloga 4 hores a la setmana. Les cites per a assessorament jurídic i atenció psicològica es concerten prèviament a través de l'Oficina.

També compta amb un Servei d'Intervenció posttraumàtica d'un equip extern especialitzat en el suport a les famílies i a la comunitat pels casos de més gravetat.

Servei d'Informació i Atenció a les Dones de Tortosa (SIAD): La ciutat de Tortosa compta amb un SIAD municipal i un SIAD de la comarca del Baix Ebre. Tots dos tenen les mateixes funcions però competències territorials diferents. El SIAD municipal atén les dones de la ciutat de Tortosa i el SIAD comarcal a les dones de la resta de la comarca del Baix Ebre. El SIAD de Tortosa (abans anomenat Servei d'Assessorament i Atenció a la Dona) té 20 anys d'antiguitat. Té com a funció assessorar i informar a les dones en els àmbits laboral, social, personal i familiar. La seva oferta inclou informació general sobre recursos, serveis, ajuts i activitats, atenció i assessorament legal i psicològic especialitzat, activitats de sensibilització social, i espais de trobada per potenciar la participació de les dones. El SIAD de Tortosa té horari d'atenció els dilluns, dimecres i divendres de 10 a 12 hores i els dimarts i dijous de 16 a 18 hores.

Servei d'Intervenció Especialitzada en violència Masclista de Terres de l'Ebre (SIE): es va crear l'any 2007. Està localitzat al municipi d'Amposta i té àmbit d'actuació en les quatre comarques de les Terres Ebre. La seu es troba a Amposta però les professionals es desplacen a Mora d'Ebre, capital de la comarca de Rivera de l'Ebre, al servei d'atenció del Departament de Treball, Afers Socials i Família per fer atencions personalitzades un dia a la setmana. La titularitat del servei és pública i la gestió privada per la Fundació Montsià. L'horari d'atenció és de 9.30 a 14 hores i de 16 a 19.30 hores.

Servei Tècnic de Punt de Trobada de Tortosa (STPT): Supervisa i elabora informes sobre les visites o intercanvis dels/les fills/es menors d'edat entre els progenitors custodis i no custodis, perquè així ho estableix una resolució judicial o administrativa. Es crea l'any 2009, és de titularitat municipal. L'horari d'obertura són els dimecres i divendres de 17 a 20 hores i dissabte i diumenge de 10 a 14 hores i de 16 a 20 hores.

Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD): Creada l'any 2008 i amb competència a les quatre comarques que formen les Terres de l'Ebre. Té la seva seu a l'edifici dels Jutjats de Tortosa. L'horari d'atenció és de 9 a 14 hores de dilluns a divendres. La seva funció és

informar a les víctimes sobre els seus drets en els procediments penals. La OAVD realitza acompanyament a les víctimes que ho sol·licitin en actuacions judicials, informa sobre les ajudes econòmiques que puguin correspondre com a conseqüència del delicte, orienta sobre els recursos socials existents, i informa i coordina l'assistència jurídica gratuïta. També és el punt de coordinació de les ordres de protecció i comunica a la víctima les diferents mesures de protecció que s'hagin pogut acordar al llarg del procediment judicial.

El personal de l'OAVD es desplaça per fer acompanyaments a judicis en els llocs on hi ha jutjats de violència sobre la dona, que a Terres de l'Ebre són les ciutats de Tortosa, Amposta i Gandesa.

Grup d'Atenció a la Víctima de Tortosa de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (GAV): Realitzen assessorament i informació sobre drets a dones en situació de violència que acudeixen a la Comissaria dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Les professionals de les GAV fan la primera entrevista amb les dones que manifesten haver patit una situació de violència però normalment no prenen les denúncies sinó que són les Oficines d'Atenció a la Ciutadania les que s'encarreguen de fer-ho. Hi ha dos agents per cada GAV comarcal de les Terres de l'Ebre.

> "Aquí a les Terres de l'Ebre tenim dos companys per GAV. Al Baix Ebre n'hi ha dos, un fa matins i l'altre fa tardes. Del Montsià igual, un fa matins i l'altre fa tardes, i a la Terra Alta la companya està de reducció de jornada per tant fa només matins i una altra companya fa torn partit de 9 a 5 hores i mitja. Intentem agafar el màxim d'horari però durant tot el dia" (P76).

El GAV obre un expedient informàtic de protecció per cada víctima on es fa constar la informació que es va obtenint en relació a les trucades, entrevistes personals, atestats o contactes amb altres entitats. Si la víctima disposa d'ordre de protecció, el GAV realitza seguiment i porta a terme les mesures necessàries de protecció fins que finalitzi l'ordre de protecció i la víctima deixi de trobar-se en una situació de risc. Si la víctima no disposa de mesures de protecció l'expedient es tanca als 3 mesos sempre que no hi hagi risc per a la víctima. El GAV també facilita informació a la víctima dels moviments del processat si es troba internat en un centre penitenciari en relació als permisos i sortides de presó.

Servei d'Atenció i Acollida d'Urgència (SAAU): És un servei d'acollida temporal situat a la ciutat de Tortosa i està integrat per un pis, equipat per acollir dones amb o sense fills i filles en situació de violència masclista, i un equip professional per atendre les dones que siguin derivades. És un recurs de titularitat pública, gestionat indirectament per l'Ajuntament de Tortosa a través de l'entitat privada "Grup d'Esplai Blanquerna". El pis

d'acollida té capacitat per a dos nuclis familiars. És un servei amb àmbit d'actuació a les quatre comarques de les Terres de l'Ebre.

SAR Tarragonès: Servei d'Atenció i Recuperació de Dones en situació de violència masclista. Es troba situat a Tarragona. És un servei gratuït, especialitzat, residencial i temporal, que ofereix acollida i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a les seves 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 la seva autonomia. Compten amb un equip professional multidisciplinari integrat per persones titulades en psicologia, treball social, educació social i dret.

El seu objectiu és l'acollida i recuperació integral de les dones que han estat o estan en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella, així com dels seus fills i filles a càrrec, i que han abandonat el domicili i no disposen de recursos personals i/o econòmics per fer front a aquesta situació. Així mateix potencien els programes específics i integrals de recuperació.

L'accés de les dones a aquest servei es fa a través de la derivació de serveis socials d'atenció primària o equips d'atenció a les dones, per indicació de la Secretaria de Família. Tenen totes les despeses cobertes i sempre hi ha presència professional. Per raons de seguretat, les dades relatives a la ubicació territorial d'aquests serveis són confidencials. Té capacitat per a 7 dones, 11 fills o filles i 2 nadons.

El servei està gestionat per una empresa gestora que ha canviat en tres ocasions des del començament del servei i que ha mantingut a les professionals. Actualment el servei es gestiona per l'empresa Sumar, Empresa d'Acció Social.

Equips Bàsics d'Atenció Primària de Serveis Socials: Els Serveis Socials d'Atenció Primària són el primer nivell del sistema de serveis socials. És un servei públic i gratuït on s'atenen els problemes i necessitats socials de la ciutadania, entre ells la VM. Els Serveis Socials Bàsics estan dotats d'un equip multidisciplinari: treballador/a social, educador/a social i treballador/a familiar. Realitzen l'atenció a dones en situació de violència i la derivació a serveis especialitzats com SIE, SIAD, tramitació del TAM (telèfon mòbil per a víctimes de VM) i tramiten l'ingrés al recurs d'acollida en situacions d'urgència, entre altres coses.

Grup d'Atenció a la Víctima de la Policia Local de Tortosa: Intervenen en cas que una dona o alguna altra persona desitgin interposar una denúncia per VM. També són els encarregats d'activar el Servei d'Acollida d'Urgència juntament amb els Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra, fora de l'horari d'obertura dels Serveis Socials.

1.3. Justificació de l'estudi de cas en aquest municipi

De la demarcació de Terres de l'Ebre, Tortosa és el municipi amb més nombre d'habitants. La majoria de serveis territorials de Terres de l'Ebre tenen la seva ubicació a Tortosa, a excepció del SIE. És rellevant per a l'estudi conèixer com funcionen les derivacions entre serveis a nivell comarcal i municipal, i en relació al SIE amb seu a Amposta.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

Al febrer de 2009 es va reunir per primera vegada la Taula Institucional de les Terres de l'Ebre amb el compromís d'aprovar un protocol d'abordatge de la violència masclista en el territori. Per a la redacció del Protocol de les Terres de l'Ebre, l'ICD va comptar amb la col·laboració activa d'entitats expertes en qüestions pròpies i específiques vinculades a l'abordatge professional de la violència masclista en diferents territoris, així com en l'anàlisi, coordinació i aplicació de programes interprofessionals. Les entitats col·laboradores van ser "Dones amb Empenta", "El Safareig" i "Spora", les quals han estat presents en totes les etapes del procés de desenvolupament del Circuit.

Així doncs, aquestes entitats col·laboradores van redactar una proposta de *protocol del Circuit de les Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista*. Aquest protocol va ser adaptat per la Comissió Tècnica (integrada per personal tècnic amb el rang de comissionades i comissionats), a les problemàtiques i necessitats del territori per poder aconseguir que diversos àmbits d'actuació es coordinin de forma fluida i per poder abordar de manera integral totes les manifestacions de violència i els àmbits en què es manifesta[133].

Al maig de 2012, s'aprova la redacció final del Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a les Terres de l'Ebre.

El municipi de Tortosa no té un protocol municipal específic i utilitza l'esmentat Protocol de la demarcació de Terres de l'Ebre.

[133] Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a les Terres de l'Ebre: Desplegament del Protocol Marc.

2.2. Lideratge dels Protocols

El protocol de les Terres de l'Ebre està liderat per l'ICD que és qui s'encarrega de convocar les reunions de la Taula Institucional, la Taula Tècnica i els Equips Comarcals. L'ICD també s'encarrega de confeccionar les ordres del dia i les actes de les reunions així com de moderar els debats.

> "Les tècniques de l'Institut van a tots els equips comarcals, a totes les reunions de cada un dels equips comarcals. És clar jo tenia dues persones, ara una, ha d'entrar algú perquè hi ha la plaça encara vacant. Per als concursos de trasllat i històries. Però estem presents en tot, ja que és la manera d'impulsar-lo. Nosaltres estem en tot" (P1).

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

La Taula Institucional es reuneix un cop l'any. Està composta per:

Delegació Territorial del Govern a les Terres de l'Ebre

Institut Català de les Dones de les Terres de l'Ebre

Serveis Territorials de Treball, Afers Socials i Família de les Terres de l'Ebre.

Serveis Territorials de Cultura de les Terres de l'Ebre.

Serveis Territorials d'Ensenyament de les Terres de l'Ebre.

Serveis Territorials de Governació i Relacions Institucionals de les Terres de l'Ebre.

Subdirecció Territorial del Departament d'Interior de les Terres de l'Ebre.

Serveis Territorials de Justícia de les Terres de l'Ebre.

Serveis Territorials de Territori i Sostenibilitat de les Terres de l'Ebre

Regió Sanitària de les Terres de l'Ebre.

Serveis Territorials d'Empresa i Ocupació de les Terres de l'Ebre.

Representació Territorial de l'Esport a les Terres de l'Ebre. Departament de Presidència (Secretaria General de l'Esport).

Regió Policial Terres de l'Ebre de la Policia de la Generalitat-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

Diputació de Tarragona.

Divisió de les Terres de l'Ebre de l'Institut de Medicina Legal.

Audiència Provincial de Tarragona.

Fiscalia Provincial de Tarragona.

Il·lustre Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa.

Ajuntaments de poblacions de més de 20.000 habitants: Amposta i Tortosa.

Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre: Baix Ebre, Montsià, Ribera d'Ebre i Terra Alta.

Demarcació de Terres de l'Ebre del Col·legi de Periodistes de Catalunya.

Assemblea Territorial de Dones de les Terres de l'Ebre.

La Taula Institucional (TI) és l'òrgan màxim de decisió del Circuit de Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista. Té com a funcions les següents:

- Donar suport a aquelles accions destinades a abordar i eradicar la violència masclista a les Terres de l'Ebre.
- Destinar els recursos necessaris per al desenvolupament funcional del Circuit.
- Aprovar el nomenament de les persones que integren la Comissió Tècnica (CT).
- Atorgar poder de representació i decisió a les persones que integren la CT.
- Dotar als membres de la CT i els Equips Comarcals d'hores específiques destinades al desenvolupament i aplicació del Circuit.
- Estudiar i aprovar, si escau, les propostes elaborades per la CT.
- Estudiar i aprovar, si escau, el tancament de les actuacions ja desplegades.
- Assegurar el desenvolupament d'avaluacions periòdiques per garantir el funcionament òptim del Circuit.

La TI és presidida per la persona a càrrec de la Delegació Territorial del Govern a Terres de l'Ebre. El Protocol preveu que és el president o presidenta qui convocarà la TI i estarà en contacte directe amb la persona portaveu de la Comissió Tècnica així com la resta d'institucions. No obstant això, a la pràctica, aquestes funcions es realitzen des de l'ICD.

> "A veure, l'estructura és... Una taula institucional que és l'òrgan, com si diguéssim, polític, "val"? Que es reuneix un cop l'any, que normalment es fa al mes de juny, és on vénen bàsicament polítics, però també el fiscal en cap, el jutge, l'Audiència, els diferents departaments, els ajuntaments de més de 20.000 habitants, que en aquest cas som Tortosa i Amposta. I, llavors, ve normalment, Montse Gatell, sol presidir totalment la presidenta [de l'ICD]. El president és el delegat del Govern. És un càrrec. O sigui, hi ha d'haver el delegat del Govern perquè orgànicament és ell el president, no perquè..." (P1).

La Comissió Tècnica es reuneix 3 o 4 vegades a l'any. Hi assisteixen professionals tècnics de cada servei de la demarcació de les Terres de l'Ebre:

Representant de l'Institut Català de les Dones de les Terres de l'Ebre.

Representant del Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) de les Terres de l'Ebre.

Representant dels Serveis Territorials d'Ensenyament de les Terres de l'Ebre.

Representant de la Subdirecció Territorial d'Interior.

Representant dels Serveis Territorials de Justícia a les Terres de l'Ebre.

Representant de la Regió Sanitària Terres de l'Ebre.

Representant dels Serveis Territorials d'Empresa i Ocupació de les Terres de l'Ebre.

Representant de la Policia Generalitat - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de les Terres de l'Ebre.

Representant de la Divisió de Terres de l'Ebre de l'Institut de Medicina Legal.

Representant de Fiscalia de les Terres de l'Ebre.

Representant del Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa.

Representant del Cos de Policia Local de les Terres de l'Ebre.

Representant de l'Ajuntament d'Amposta.

Representant de l'Ajuntament de Tortosa.

Representant dels Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre: Baix Ebre, Montsià, Ribera d'Ebre i Terra Alta.

Les funcions de la Comissió Tècnica (CT) són les següents:

- Elaborar els instruments i eines necessaris i desenvolupar les estratègies pertinents per al funcionament del Circuit:
    - Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a les Terres de l'Ebre, en sintonia amb el Protocol marc.
    - Mapa de recursos de les Terres de l'Ebre.
    - Altres instruments o estratègies que es considerin oportunes o necessàries.
- Assegurar-se que el Circuit, els documents protocol·laris i els instruments i eines que es derivin són coneguts pel conjunt de professionals de les Terres de l'Ebre.
- Dissenyar estratègies de sensibilització davant el fenomen de la violència masclista.
- Col·laborar en la implementació de Plans d'Acció específics si així es requereix.
- Observar el curs dels casos específics amb l'objectiu de detectar quan aquests requereixen un abordatge supracomarcal.
- Impulsar la recollida i sistematització de les dades generades en el territori, per ser valorades globalment.
- Vetllar pel bon funcionament del Circuit i desplegar les actuacions necessàries en cada territori per promoure el treball en equip i la coordinació entre els diversos serveis.
- Fer propostes de millora i optimització del Circuit.
- Valorar les necessitats formatives de cada sector i de cada territori, i promoure així la formació específica adaptada a les diverses necessitats territorials i professionals.
- Organitzar, conjuntament amb els equips comarcals, Jornades periòdiques per:

- Promoure la formació específica en qüestions de violència masclista.
- Donar a conèixer públicament el Circuit a la població de les Terres de l'Ebre.

- Informar periòdicament de l'evolució del Circuit a la Mesa Institucional.
- Definir els indicadors d'avaluació i valorar els resultats obtinguts durant la implantació i el desenvolupament del Circuit.
- Altres funcions a considerar que determinin per consens de la pròpia Comissió així com les encarregades per la TI.

L'Institut Català de les Dones (ICD) actua com a organisme responsable de la coordinació de la CT, té competència per convocar les reunions i sessions, ordinàries i extraordinàries, amb la fixació de l'ordre del dia, recull de propostes de la resta de membres i confecció de les actes. També condueix i modera les sessions de la CT i sol·licita les reunions amb la Taula Institucional.

Cada Comarca compta amb un Equip Comarcal (EC) que ha d'estar en contacte directe amb tots els agents de proximitat, així com amb la Comissió Tècnica, i vetllar perquè el Circuit funcioni a la comarca. Aquest equip és qui detecta disfuncions i demandes per elevar-les a la CT i traslladar les seves estratègies als agents de proximitat del territori. Hi ha un Equip Comarcal a cadascuna de les comarques que formen part de les Terres de l'Ebre: Baix Ebre, Montsià, Ribera de l'Ebre i Terra Alta.

A les reunions estan convocats:

Representant de l'Institut Català de les Dones de les Terres de l'Ebre.

Representant del Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) de les Terres de l'Ebre.

Representant dels Serveis Educatius de la comarca.

Representant dels Serveis Territorials de Justícia de les Terres de l'Ebre.

Representant dels Centres de Salut de la comarca.

Representant dels centres hospitalaris que donen servei a la comarca.

Representants de les Oficines de Treball.

Representant de la Policia Generalitat - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, de la comarca.

Representant de Fiscalia de les Terres de l'Ebre.

Representant dels Cossos de Policia Local de la comarca.

Representant de l'Ajuntament d'Amposta.

Representant de l'Ajuntament de Tortosa.

Representant dels Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre: Baix Ebre, Montsià, Ribera d'Ebre, Terra Alta.

Representants dels Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

L'equip Comarcal té les següents funcions:

- Concretar i vetllar pel correcte funcionament del Circuit a nivell comarcal.
- Resoldre o solucionar, en la mesura del possible, els eventuals problemes que puguin sorgir en l'aplicació del Protocol o en la coordinació interprofessional del Circuit a nivell comarcal.
- Executar les iniciatives plantejades des del propi Equip Comarcal o bé en col·laboració amb la Comissió Tècnica.
- Derivar a la Comissió Tècnica tots aquells casos que requereixin d'una actuació supracomarcal.
- Convocar els i les Agents de Proximitat que es cregui oportú en funció de les necessitats.
- Posar en contacte directe a totes les entitats i serveis de la comarca.
- Resoldre els problemes genèrics de coordinació detectats pel mateix Equip Comarcal o per la Comissió Tècnica.
- Oferir als i les Agents de Proximitat formació i informació en qüestions d'interès per a l'abordatge interprofessional de la violència.
- Quedar a disposició dels i les Agents de Proximitat que operen a la comarca per assessorar o guiar a les possibles pautes d'actuació.

- Altres funcions a considerar que es determinin per consens de la mateixa Comissió.

Els Equips Comarcals es reuneixen 3 o 4 vegades a l'any.

> "Les reunions solen ser o trimestrals o quadrimestrals, en funció" (P2).

> "Cada 3 mesos. Trimestralment, normalment, ens reunim. Alguna vegada poden passar 4 mesos. Però sí, cada 3 mesos" (P37).

Als equips comarcals es traslladen els acords adoptats a la Taula Tècnica i s'informa de les novetats o canvis en normatives. També es treballen conjuntament casos entre els/les diferents professionals.

> "En aquestes reunions es parla una mica de tot, és a dir, el que es fa és bé, l'ICD que és qui lidera, normalment, aquestes reunions, ens fa un traspàs d'informació de la comissió tècnica. Val? És a dir, se'ns explica què s'ha acordat a la comissió tècnica... I llavors, ja que allà es va a discutir si sí, si no, si... el que sigui que es pugui discutir del que ens traspassen. També es parla molt de la formació que ha de fer, que es farà, que s'ha fet... Bé, alguna cosa també ens informen d'aquestes coses... de si han sortit lleis noves... I si han sortit, una mica, ens posen al dia a tot l'equip. I després allà quan, al final, normalment sempre es parla d'un cas, normalment són casos que ens preocupen bastant a tots" (P37).

> "L'ICD ens convoca a reunions de coordinació, jo assisteixo a les de la Comissió Tècnica, que són tots els caps que coordinem serveis de totes les Terres de l'Ebre. Hi ha un referent del Consell Comarcal, referents dels ajuntaments, referents de treball amb el SOC, referent de salut, referent del Col·legi d'advocats, referent de Justícia, referent de... Tenim allà referents de tot. Normalment no tractem temes de casos concrets, sempre que no hi hagi hagut cap incidència. Si hi hagués hagut alguna cosa sí que s'eleva i es parla en comissió. Però sinó normalment els casos de més coordinació es parlen amb els equips comarcals que es fan a cada comarca, que també hi ha un referent de cada un dels serveis de la comarca, llavors en aquest es tracten més temes de casos i es transmet, això sí que està molt bé perquè es transmet tota la informació que es parla tant a la Comissió com als equips, o sigui quan hi ha Comissió es traspassa tot allò, les incidències i totes aquelles coses que detecten els equips, es traspassen a la comissió. Llavors la Comissió dóna resposta i quan fem Comissió després la referent de l'equip comarcal informa del que s'ha tractat a la Comissió. Vull dir que la informació en aquest sentit no es perd, està molt bé. Es traspassa també informació del que fan altres equips comarcals, per exemple si sorgeix la iniciativa com està passant al

> Montsià de fer uns tallers dirigits a nens de 4t d'EGB per tractar temes de gènere, ja que es trasllada aquesta informació i tot el que està fent als diferents equips perquè els altres equips sàpiguen que estan fent els altres territoris i per si ho volen aplicar. Això està molt bé. I es dóna també informació d'altres coses que fan als territoris" (P76).

Els i les Agents de Proximitat (AP) són els que han de posar en contacte tots els recursos i les institucions que atenen les dones i que es troben en condicions d'abordar de manera directa o indirecta la violència masclista, a cada comarca. Els i les AP tenen les següents funcions:

- Abordar casos específics per millorar la futura coordinació entre els serveis.
- Analitzar col·lectivament noves formes de cooperació intersectorial.
- Establir vincles professionals a partir de la generació de xarxa.
- Avaluar el funcionament del Circuit a nivell comarcal.

A cada comarca, els i les AP són convocats i organitzats per l'EC. En cas que es decideixin dur a terme actuacions específiques en cadascuna de les comarques, aquestes hauran de ser elaborades per la Comissió Tècnica (CT) a proposta del EC i en últim cas, aprovades i refermades amb el suport de la Taula Institucional.

2.4. Representació dels serveis en el Circuit

Tots els serveis de la Xarxa són presents al Circuit, excepte el STPT i el SAAU.

> "La [tècnica] dels pisos d'urgència no ve al nostre circuit. Però tenim coneixement de tot el funcionament dels pisos i tot això, hem estat en contacte telefònicament...” (P75-P3).

Als Equips Comarcals acudeixen els professionals tècnics de cada servei: Del SIE acudeixen les tècniques, i del SIAD la coordinadora i la jurista.

> "Del SIE hi anem les tècniques [*a les reunions dels Equips Comarcals*]" (P75-P1).

Estan representats la major part dels serveis de la Xarxa, hi ha alguns àmbits com Justícia o Infància que acudeixen amb menor regularitat.

"A la comarcal ve Mossos i ve Policia, de Salut i de Salut mental, EAIA convocat està, després que vingui... al Montsià i a la Rivera que és on vaig jo no vénen. ICD, educació, també ve de l'EAP, del SIAD, ¿qui més? Hospital comarcal, centre de salut, justícia... no, justícia al comarcal no ve encara que se l'ha convidat sempre, però de justícia... al principi va venir però després ja no" (P75-P4).

L'OAVD ha deixat d'assistir a les reunions dels Equips Comarcals.

"Del protocol. Jo estic a la comissió tècnica i, ara, a la comissió tècnica i a les taules territorials, comarcals, també hi vaig estar anant, però ara gairebé no vaig a les territorials perquè es repetien, s'ajunten, i és complicat" (P3).

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

L'OAVD deriva al SIE a les dones en situació de violència masclista que necessiten una intervenció especialitzada. També deriva al SIAD o Serveis Socials en relació a altres qüestions.

"Nosaltres derivem tant al SIAD quan tenen algun tipus de problemàtica més enllà de la jurídica que nosaltres no puguem resoldre, o alguna problemàtica més de dones. O SIE quan es tracta d'una dona, que pensem que necessita intervenció específica o està en procés de... o serveis socials" (P3).

"Al SIAD el que derivem és lògicament quan la dona té altres tipus de problemàtiques que no són, que, quan la dona no està en procés de recuperació, quan la dona no la veiem, que té un altre tipus de coses que s'han de tractar, més àmpliament, m'entens el que vull dir? Quan no té un problema concret. Quan té un problema d'habitatge l'enviem a serveis socials, parlem amb serveis socials, però quan té un problema més genèric, l'enviem al SIAD" (P3).

Els derivadors principals de l'OAVD són els jutjats de violència sobre la dona. Les dones que van al Jutjat a declarar són informades que poden acudir a l'OAVD prèviament per informar-se dels seus drets.

"És que nosaltres, el nostre derivador són els jutjats de VIDO. A veure... tenim un servei d'atenció a la guàrdia als jutjats de violència, quan hi ha víctimes que han de passar a declarar, des del jutjat de vigilància se'ns avisa i atenem a aquestes víctimes abans de la declaració o durant la declaració si ens deixen estar" (P3).

Al SIAD deriven serveis socials, majoritàriament, i també Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Serveis Socials de Tortosa deriven al SIAD els casos de violència masclista per ser un servei més proper que al SIE.

> "A nosaltres bàsicament, i majoritàriament, ens deriva serveis socials. Sí, ho tenia per aquí, mira... Els primers que ens deriven són serveis socials. Sí. Bé, sí clar, suposo que ells fan la part que els toca, no? Vull dir, vaig a solucionar el més bàsic d'aquesta dona que pugui necessitar ara, i després ja sempre, l'envien aquí perquè entenen que aquesta dona necessita una feina, no? És a dir, parlar amb la psicòloga, parlar amb la jurista, la majoria de vegades, també per aclarir què passarà, què pot passar, ¿que ha passat? Vull dir que de vegades estan molt confuses. I la veritat és que ho agraeixen, això. Així de formació..." (P37).

El SIAD deriva el cas al SIE si ho consideren adequat, principalment per la gravetat dels fets o de l'afectació de la dona, o perquè s'ha d'intervenir amb els/les fills/es.

> "Suposo que des de serveis socials, com saben que tenim aquí també aquest servei, el que fan és: mira, us les derivem a vosaltres, a veure si d'alguna manera des del vostre treball us en podeu fer càrrec i si no, ja feu vosaltres mateixos la derivació al SIE" (P37).

Més del 50% de les atencions del SIAD de Tortosa són a dones en situació de violència.

> "Per exemple, del total de dones que havien arribat, noves, eh? Dones noves, i no les que portem seguiment o que portem..., que eren 99, fins ara, fins al novembre. Sé que cinquanta i escaig dones estaven en situació de violència" (P37).

Els serveis que deriven al SIE són molt variats. Principalment són de la comarca del Montsià (on es troba el SIE): Serveis Socials, ICD, Serveis d'Atenció a la Infància, Consell Comarcal del Montsià, Serveis de Salut, Serveis de justícia, serveis educatius, OAVD, cossos de seguretat, professionals privats, serveis socials i SIAD.

> "[*Els serveis que deriven al SIE són*] ICD, els serveis d'atenció a la infància, el consell comarcal del Montsià com a tal, consell, serveis de salut seria el nostre CM d'Amposta i Tortosa, serveis de justícia, serveis educatius, OAVD, salut, cossos de seguretat, és a dir mossos i policia local, professionals privats, serveis socials de cada un dels municipis, els SIAD, per exemple, aquesta és la llista que tindria aquest any, bé, també el pis suport ens ha derivat directament casos" (P2).

Els serveis socials són els principals derivadors al SIE. L'any 2013 el 24% de les derivacions van provenir de Serveis Socials, seguit d'un 15,5% de derivacions de Centres de Salut Mental i de SIADs. Un 15% de les dones que van ser ateses al SIE van acudir per iniciativa pròpia l'any 2013[134].

L'any 2014 els Serveis Socials van continuar sent els majors derivadors al SIE, amb un 25% de les derivacions, seguits pels SIADs i Salut mental amb gairebé un 19%[135].

En ocasions el SIE treballa de forma coordinada amb altres serveis per a casos concrets que per alguna raó no són abordats pel SIE. Llavors es dóna suport als serveis que atenen la dona fins que sigui possible la derivació al SIE.

> "Fins i tot [*la coordinació*] pot ser presencial, mira fem una reunió, hi ha un cas complicat, com ho podríem abordar, de vegades les derivacions no poden ser immediates pot haver-hi un treball determinat per exemple un SIAD, un determinat SIAD està treballant això perquè ara de moment a la dona no li va bé, o no té possibilitats de poder venir, mentre, anem treballant aquest aspecte, i després en tot cas ens fan la derivació" (P2).

El SIE es reuneix trimestralment amb el SIAD de Montsià (a Amposta) i amb serveis de salut. També realitza coordinacions presencials amb altres serveis en les ocasions que el cas concret ho requereixi.

> "Coordinacions en fem presencials periòdiques, hi ha determinats serveis amb els que trimestralment ens reunim per poder parlar de les coordinacions de casos, independentment hi pot haver un cas que pugui ser delicat i en tot cas la referent, en aquest cas el SIE, pot sol·licitar la convocatòria, vull dir, reunir-nos els tres serveis que estem atenent aquesta dona, ja que el servei de salut, els serveis socials i nosaltres per un cas en concret que estem treballant, vull dir això es pot fer, i es pot convocar una reunió immediata. Per exemple amb els SIAD, amb el SIAD d'aquí Montsià ens vam reunir trimestralment, i amb els serveis de salut també" (P2).

Per la seva banda, el SIE deriva al pis d'emergència, a Mossos o Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) per a la tramitació del dret a l'assistència jurídica gratuïta.

> "Nosaltres a quin servei podem derivar? El pis d'emergència per exemple quan hi ha una dona que poguéssim estar treballant per a una situació de risc, vull dir, llavors és un dels casos que podríem passar una dona. Nosaltres podem derivar a

[134] Dades extretes de la Memòria SIE Terres de l'Ebre 2013.
[135] Dades extretes de la Memòria SIE Terres de l'Ebre 2014.

aquelles dones que canvien de territori a un altre SIE o a un altre servei, per exemple, una dona que està vivint aquí de cop i volta va a viure a Barcelona, ja mirarem si sabem el lloc on va a viure, o bé l'informarem dels serveis que tindrà allà o bé si tenim coneixement d'un servei que es posa a treballar això, ens coordinarem amb aquest servei, per regla general, clar si nosaltres som un servei social de 3er nivell el més lògic és que nosaltres no hàgim de fer derivacions sinó que si la derivació és correcte i és de violència nosaltres ens posem a treballar en violència, difícilment la passarem" (P2).

El SIE es desplaça un cop a la setmana a Mora d'Ebre per atendre les dones que provenen de les Comarques més allunyades d'Amposta, Terra Alta i Rivera d'Ebre. El desplaçament a aquesta seu es realitza des de l'any 2008[136]. Les instal·lacions on es fa l'atenció són del Departament de Treball, Afers Socials i Família. S'intenta planificar les atencions els dimecres, per facilitar un horari fix d'atenció. Habitualment es desplacen o la treballadora social o l'educadora o ambdues per conèixer la demanda concreta i confeccionar el pla de treball. Després, si cal es desplacen altres tècniques. El nombre màxim de tècniques que es desplacen són dues, una si és en horari de matí, ja que no hi ha més que un despatx disponible per a atencions en horari de matí.

"Les primeres entrevistes les fa o bé la treballadora social o l'educadora. Treballem la seva història de vida, la seva demanda, confeccionem el pla de treball i en funció aniran pujant els diferents tècnics. I com a màxim dos, perquè l'espai que tenim... si és al matí només una, perquè només tenim un despatx per fer atenció. Hi ha un conveni per a l'espai que utilitzem a Mora d'Ebre, que és de l'oficina d'informació de Benestar, llavors elles fan l'atenció i com que únicament hi ha una sala... aprofitem per pujar als matins. I si hi anem a la tarda poden pujar més professionals perquè aprofitem aquests despatxos disponibles" (P75-P1).

S'ha ofert als diferents serveis la possibilitat de realitzar atencions per videoconferència però no hi ha hagut demanda de moment. Les professionals valoren que no és un mitjà adequat per realitzar un treball psicològic però sí que podria utilitzar-se per a consultes jurídiques puntuals, per exemple.

"Els propis professionals veuen que potser no és el mitjà més adequat, és molt impersonal, no es pot comparar. Però potser una consulta puntual amb la jurista sí que es podria fer, però un treball psicològic o infantil... és impossible" (P75-P3).

[136] Dada extreta de la Memòria del SIE 2013.

El SIE atén persones de les quatre comarques de les Terres de l'Ebre. L'any 2014 el major nombre d'elles (67%) va provenir de la Comarca del Montsià (en la que es troba situat el SIE), seguit d'un 26% del Baix Ebre, un 5% de Ribera d'Ebre i un 1,5% de Terra Alta. És de ressaltar que l'any 2014 es va incrementar notablement el nombre de persones ateses (352) amb relació a l'any 2013 (109). L'any 2013 el 72% de les persones ateses provenien de la Comarca del Montsià, el 24% del Baix Ebre i el 2% de la Terra Alta i Ribera d'Ebre respectivament[137].

El Servei d'Acolliment d'Urgències deriva principalment al SIE per a atenció psicològica, jurídica o altres gestions i es coordina amb els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra per les qüestions de seguretat.

> "Quan estan al pis d'urgència (...), van un o dos cops per setmana al SIE en funció del que necessiten. Un dia perquè tenen entrevista, normalment ho intentem agrupar tot, pel que jo veig al SIE, que fan l'entrevista psicològica, la de la lletrada i tot el mateix dia" (P76).

El servei d'Acollida d'Urgències es coordina amb el GRAV per qüestions de seguretat i acompanyaments de les dones quan surten del recurs.

El STPT no deriva a cap servei. Les derivacions a STPT es fan sempre des de jutjats o els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència amb els que s'estableixen coordinacions en relació a casos concrets.

> "Derivacions no. Nosaltres diem que vagin allà. Derivacions com a tal no en fem. Informem una mica dels serveis de la xarxa i adaptem una mica el perfil i la necessitat que tingui aquest perfil als recursos que tenim a la zona ara" (P40).

> "Jo crec que nosaltres no [*anem a reunions del Protocol*]. Nosaltres estem en una coordinació que està a Barcelona però que és de serveis. I allà s'exposen casos tècnics, casos que ens passen a nosaltres i des d'un cas pràctic "ja que jo som aquí, tu com ho faries?". Coordinacions d'altres serveis, que jo sigui conscient no. Amb EAIA sí, per exemple. Si els nens tenen equips de referència, per descomptat que tenim coordinacions amb EAIA o fins i tot justícia jo he anat a fer coordinacions. Però coordinacions més generals, no" (P40).

Els GAV deriven al SIE, SIAD, DGAIA, serveis sanitaris i serveis socials. Les derivacions es fan al SIE quan la dona necessita un servei terapèutic o de seguiment i al SIAD quan la demanda és puntual.

[137] Dades extretes de les Memòries dels anys 2013 i 2014.

"Aquí a Terres de l'Ebre tenim el SIE, a la localitat d'Amposta, tenim el SIAD a cada consell comarcal i a l'Ajuntament de Tortosa i a l'Ajuntament d'Amposta. Tenim l'Institut Català de les Dones que funciona com un SIAD. I tenim serveis de salut, serveis socials... Amb això igual. I tenim DGAIA. Llavors nosaltres també a la que detectem que hi ha algun tipus d'afectació de cara als menors que puguin estar al domicili també fem un ofici informant DGAIA de la situació en què es troben els menors" (P76).

"Si veiem que és una demanda més informativa, que no és que la dona necessiti un servei més terapèutic o de més seguiment d'una constància perquè realment necessita una rehabilitació com si diguéssim un seguiment més constant llavors aquests els derivem més al SIE. I als SIAD les derivem més quan són consultes o coses més puntuals que sabem que en una o dues sessions al SIAD es pot atendre o després derivar-les al SIE. És a dir en el SIE seria més aquells casos que necessiten un seguiment de professionals més constant o de més llarga durada, i al SIAD entenem com que és una cosa de més curta durada i que són més de derivar i donar certs consells sobretot en tema de divorci, separació, tràmits judicials o d'algun tipus d'orientació que no és tan com una rehabilitació de la dona, de poder ajudar-la a superar el problema que ha tingut" (P76).

Alguns serveis són reticents a coordinar-se o derivar als Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

"Hi ha serveis que són una mica reticents a fer-nos traspassos de dones i que realment ens ho fan quan se'ls escapa, quan veuen que no poden i que passarà alguna cosa, i mentrestant ho estan aguantat, i això és el que a mi personalment més em fa mal. Tampoc m'ho he de prendre com res personal però de vegades penses, doncs si ja ho sabies des de feia no sé quant, ¿tu creus que realment amb la teva intervenció pots fer alguna cosa? Nosaltres de vegades ho veiem, pensem que els serveis es pensen que amb la seva intervenció poden canviar certes coses i realment hi ha vegades que no les poden canviar" (P76).

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

El SIE de les Terres de l'Ebre està situat al municipi d'Amposta, a 17 quilòmetres per carretera de Tortosa. Des del SIAD de Tortosa s'ha manifestat que les derivacions al SIE són difícils ja que el trasllat a Amposta en transport públic és costós i poc freqüent. Això fa

que moltes de les dones derivades no arribin finalment al SIE i continuïn sent ateses des del SIAD de Tortosa.

> "Nosaltres cada dona que ve aquí i detectem que és violència masclista, que ho manifesten directament i t'expliquen mira em passa això, sempre els expliquem el recurs del SIE, sempre. Què passa? No està la fluïdesa del transport o la dificultat que la dona pugui tenir, no saps fins a quin punt... però no arriben les dones que haurien d'arribar, de fet ens coordinem dos cops l'any i veiem que els casos són mínims" (P75-P4).

> "Vénen aquí primer, perquè és un recurs que tenen més pròxim. És a dir, que clar, per a elles com a territori estan molt més còmodes al venir aquí. Mira, la majoria de dones que vénen, són d'escassos recursos econòmics. És a dir, són dones que la majoria no tenen un recurs econòmic per poder... Què passa? Que el SIE està a Amposta... Sembla que no, no? Però agafar l'autobús i anar a Amposta, i a més, haurà de perdre gairebé tot el matí, o gairebé tota la tarda…" (P37).

D'altra banda, des del SIE s'apunta que no són tant les dificultats de transport com la manca d'interès dels professionals en les derivacions, la qual cosa fa que les dones no arribin al SIE des de localitats com Tortosa.

> "Les dones es busquen 40 mil formes per poder venir, vénen acompanyades d'una amiga o d'un professional o aprofiten algú que ha de baixar, vull dir que elles ja es desenvolupen, però per poder baixar qui té ganes de baixar baixa, moltes vegades és més impediment dels professionals de dir és que clar està molt lluny el lloc on has d'anar, si li dius allà tens un servei que és un servei que t'ofereix la recuperació des de tots els aspectes i allà t'anirà molt bé, la dona es busca les possibilitats per poder venir" (P2).

A la memòria del SIE de l'any 2013 es reflecteix que tan sols 3 persones van ser derivades del SIAD Tortosa al SIE de referència. L'any 2014, es van derivar a 8 persones al SIE del SIAD Tortosa. Aquesta manca de derivació pot ser degut a què hi ha tres serveis que atenen a dones en situació de VM a Tortosa.

> "Passa amb determinades poblacions com Tortosa, l'OAVD té molts serveis llavors pot organitzar petites recuperacions dins del seu propi servei respecte a les dones que presenten denúncia, perquè té una treballadora social, perquè té una jurista, perquè tenen educadores i ells poden arribar a fer, passa per exemple a Tortosa mateix, és una ciutat que hi ha dos SIADs, el SIAD Tortosa i el SIAD Baix Ebre, amb seu a la mateixa Tortosa i a més està l'ICD que també atén les dones, hi ha tres

> serveis que atenen a les dones, entre ells es poden complementar i poden estar donant més servei a la seva pròpia població, val?" (P2).

El SIAD de Tortosa deriva sempre al SIE per treballar amb els fills i filles de les dones que han patit directament violència. El SIAD no atén a menors d'edat i per tant no pot fer-se càrrec d'aquests casos. Tot i així moltes d'aquestes derivacions no arriben al SIE i continuen sent ateses des de Tortosa per altres serveis menys especialitzats com l'EAP.

> "Però on tenim més cura és quan hi ha menors, i els menors han patit violència, els diem que nosaltres no atenem menors, no tenim la formació per atendre els menors. I derivem al SIE però clar... també veiem que hi ha dones que no han arribat, hi ha dones que han anat allà i han tornat, perquè pel seu dia a dia els va millor venir aquí. I quan hi ha menors potser la porten des d'un altre servei, des d'EAP... estan intentant fer la recuperació d'aquesta situació. Però costa" (P75-P4).

D'altra banda, el SIAD del Montsià, ubicat a Amposta, va realitzar un nombre substancialment més gran de derivacions al SIE: 30 derivacions al SIE l'any 2014[138] i 19 l'any 2013[139].

El SIAD de Tortosa es reuneix dos cops l'any amb el SIE per coordinar casos que s'han derivat del SIAD al SIE i el SIAD Montsià ubicat a Amposta es reuneix un cop cada 3 mesos amb el SIE amb aquesta mateixa finalitat.

2.7. Rol de serveis socials

El paper de serveis socials a Tortosa en la intervenció en violència masclista és rellevant. És la porta d'entrada al circuit. És on més VM es detecta. Serveis Socials deriven o bé al SIE o bé al SIAD per assessorament jurídic o atenció psicològica. El SIAD apareix com a complement de la intervenció que fa serveis socials.

En els casos d'urgència en què ha intervingut el SIAD, sempre han vingut derivats de serveis socials, que ja havia fet una primera intervenció.

També serveis socials té un paper clau en la sol·licitud de recurs d'acollida al SAAU, SAR o SAS o per sol·licitar un habitatge.

[138] Dades extretes de la Memòria SIE Terres de l'Ebre 2014.
[139] Dades extretes de la Memòria SIE Terres de l'Ebre 2013.

2.8. Fortaleses

- Les persones que formen part dels protocols i circuits són sempre les mateixes, tant a violència masclista com qualsevol altre tipus de protocol. Això facilita la comunicació entre serveis ja que els/les professionals es coneixen molt.

  "Bé, que som els mateixos a tot arreu, que coincidim en tot tipus de protocol que es fa, sigui de l'índole que sigui, estem igual, som les mateixes persones pràcticament a tot arreu" (P3).

  "Per a mi funciona molt bé, perquè en realitat aquí ens coneixem tots. No és com Barcelona, no? Que potser no has vist mai la cara a no sé qui, a qui estàs trucant contínuament. Aquí ens coneixem tots, això fa... L'equip fa que ens coneguéssim molt més entre nosaltres, sabéssim cadascun quines tasques fa, què pot fer i què no pot fer, on podem arribar, on no podem arribar... I fa més àgil la derivació. I la coordinació. Això ho ha agilitzat prou" (P37).

  "No sé, de moment els casos que hem tingut jo crec que la intervenció és bona de tots els serveis aquí. Aquí som molt poquets els serveis que som, i tots ens coneixem molt, perquè estem a tot arreu i sempre som els mateixos. Sempre que hi ha algun cas que no ens ha sortit com aquest que t'estava comentant abans del pis, ens vam reunir, ens vam asseure i vam parlar" (P76).

- És un protocol madur que funciona correctament. Es compleix la periodicitat en les reunions i és adequat a la realitat.

  "Una taula institucional que és l'òrgan, com si diguéssim, polític, d'acord? Que es reuneix un cop l'any, que normalment la faig al mes de juny, és on vénen bàsicament polítics, però també el fiscal en cap, el jutge, l'Audiència, els diferents departaments, els ajuntaments de més de 20.000 habitants, que en aquest cas som Tortosa i Amposta. I, llavors, ve normalment, Montse Gatell, sol presidir totalment la presidenta. El president és el delegat del Govern. És un càrrec. O sigui, hi ha d'haver el delegat del govern perquè orgànicament és ell el president, no perquè (...) Llavors, aquí es passen comptes a tots, el que fem durant l'any. Què fem durant l'any? Està el que és la comissió tècnica, per sota de la taula institucional, que està representada per professionals tècnics, de cada un de tots els departaments que són a la taula institucional. Que tenim de tot, de tot. Del departament de Justícia, d'Interior, també de Fiscalia... A vegades, a veure, hi ha professionals que avui vénen, altres no. O que... A veure, és una mica complicat també, no? Perquè tampoc hi ha tanta gent, doncs... Medicina legal, ve la forense; després pels

ajuntaments de més de 20.000 habitants, ve algú de l'Ajuntament de Tortosa, i l'Ajuntament d'Amposta; del... les coordinadores dels serveis socials que són les que porten dones de les quatre comarques; algú d'Interior; algú de Treball... Hem incorporat per exemple, algú de tant en tant, algú d'Infància; algú d'Ensenyament que porta coeducació. Bé, estan representats tots els que treballen en violència. Salut té un representant, vull dir, tot... Llavors tens aquí tots els professionals que treballen en salut" (P1).

"La comissió tècnica també es reuneix 3 o 4 vegades a l'any. Un cop l'any fem la Taula Institucional, com a cosa més política, però la resta, aquí funciona tot a través del circuit de violència, molt bé. Amb professionals molt implicats, i perquè ja té molta trajectòria" (P1).

"Amb el protocol de violència de les Terres de l'Ebre bàsicament i funciona, la veritat és que va ser el pilot aquí al territori, però en el territori de Catalunya, un cop va sortir la llei de violència masclista, la llei 5/2008, llavors es va començar a constituir, treballem amb el document, es va treballar amb les Taules i jo crec que estem molt integrades dins... les reunions vénen a ser trimestrals o quadrimestrals i estem molt habituades al que surt allà i treballar, jo crec que és el millor contacte amb tots els serveis del territori, vull dir, quan ens reunim a la comissió tècnica estem tots, llavors és fàcil allà posar un problema sobre la taula i veure quina solució podem tenir, si no la tenim en aquest moment la tindrem en un altre, si veiem que hi ha una necessitat de formació, la bolquem allà a la Taula, des d'allà ja es treballa què és el que podrem cobrir d'aquesta formació, jo crec que el circuit així està funcionant bé amb els contactes, amb la gent, serveix per identificar persones que estan darrere dels serveis i també funcionalitat de cada un dels serveis" (P2).

- Es valora que la coordinació és bona, que hi ha bona comunicació entre els diferents òrgans del Circuit i es comparteix la informació entre professionals.

"La coordinació jo crec que és bona, trimestralment comissió tècnica, tots els equips comarcals... fins i tot s'està valorant... perquè per exemple s'estan fent tallers a primària o secundària de conscienciació, prevenció de VM, i com hi ha alguns serveis que van a diferents comarques... i després hi ha la comissió tècnica i es valora si acaba funcionant aquesta prevenció, aquí estem oberts i compartim tot el que es crea, tot el coneixement, el que sigui beneficiós... molt oberts a compartir i això..." (P75-P3).

"Llavors el funcionament és que, els equips comarcals treballen per exemple, és clar, és una mica d'anada i de tornada. Tenen un portaveu que ve aquí, és clar, llavors hi ha un portaveu de l'equip comarcal de la Terra Alta, per exemple, que ve a la comissió tècnica i llavors també per nodrir-se de tot el que hi ha, i fer un traspàs d'aquí allà. Els equips comarcals treballen casos, també per exemple, casos de dones en situació... i entre ells treballen, no només casos, sinó també metodologies i formes de treballar perquè això funcioni. Com fer que el circuit funcioni" (P1).

"És clar, totes les demandes que hi ha als equips comarcals, s'aboquen a la comissió tècnica" (P1).

"Jo crec que és interessant que tots anem una mica a la una, i perquè hi ha un circuit clar d'això, d'acord? Aquesta seria la part positiva, que totes anem a la una i el circuit està clar" (P3).

- Els serveis es complementen i no es dupliquen les atencions sinó que cada servei fa una atenció diferent a la xarxa.

"Bé, hem tingut una mica d'èpoques, jo sí que hi ha vegades que tinc la sensació que tots fem el mateix, sobretot al principi, quan estàvem elaborant el circuit, sí que tenia la sensació que tots fèiem una mica el mateix, saps? El que passa és que cada vegades m'adono que ens complementem els serveis d'alguna manera si ens posem a fer el què hem de fer, ho dic a grans trets, vull dir ens complementem, no fem el mateix, no faig el mateix que fa el SIE, ni faig el mateix que fa el SIAD, ni faig el mateix que fan serveis socials, i ells tampoc fan el mateix que faig jo, cadascun tenim el nostre àmbit. Que vull dir amb això? És clar, evidentment quan fem el quadre molts dels serveis ja tenien però l'atenció no és la mateixa tampoc, no és la mateixa l'atenció de la víctima quan va a Mossos a posar la denúncia que quan ve aquí a dir-nos que té un problema i nosaltres l'orientem cap a Mossos, són serveis que ens complementem, a vegades sí que dóna la sensació que ens dupliquem però crec que és aparentment aquesta duplicitat, jo de vegades escolto "veritat que hi ha molts serveis per a víctimes?", és que... evidentment que hi ha molts serveis no?, però cada un fa una cosa, no fem dos serveis el mateix" (P3).

- El protocol de tota la demarcació s'implementa amb algunes variacions puntuals en cada comarca o municipi i es valora com una molt bona eina.

"No hi ha diferències [entre territoris], són característiques puntuals per a cada territori... hi ha diferents comarques que sí que tenen recursos específics que potser un no ho té, doncs bé fas ús d'aquell" (P75-P1).

- Hi ha hagut un lideratge actiu del protocol per part de l'ICD que ha estat qui ha convocat i liderat les reunions. Actualment l'ICD té només una tècnica, anteriorment comptava amb dos i l'actual acaba d'incorporar-se al servei, el que podria suposar un dèficit en el lideratge que es venia fent fins ara.

  "La coordinació de les reunions que es fan, les actes, el contingut... les ordres del dia i tot això [*ho fa l'ICD*], tant de la Comissió Tècnica com dels Consells Comarcals" (P75-P3).

  "L'ICD ens convoca a totes les reunions de coordinació" (P76).

  "Les tècniques de l'Institut van a tots els equips comarcals, a totes les reunions de cada un dels equips comarcals. És clar, jo tenia dues persones, ara una, ha d'entrar algú perquè hi ha la plaça encara vacant. Per als concursos de trasllat i històries. Però estem presents en tot, ja que és la manera d'impulsar-lo. Nosaltres estem en tot" (P1).

  "[*En les reunions de coordinació*] hi ha una referent de l'ICD sempre i després hi ha una persona que està als equips i està a la Comissió, que normalment són les referents del serveis socials dels consells comarcals o dels ajuntaments d'Amposta i Tortosa, ja que com que estan els dos, o jo moltes vegades, si no és la persona de l'ICD de referència que traspassa aquesta informació ja que nosaltres ajudem i expliquem: "doncs mira que hem parlat que aquí estàvem fent això, o s'ha parlat que ha passat..." (P76).

- Els recursos de la Xarxa són suficients i no estan saturats.

  "Però jo, per exemple, penso que aquí a les Terres de l'Ebre de recursos en tenim moltíssims. Moltíssims recursos tenim, i no estan saturats" (P1).

- A les reunions dels Equips Comarcals acudeixen les tècniques de cada servei, no els/les caps.

- Els SIADs de la demarcació de les Terres de l'Ebre afirmen rebre un bon suport institucional per part de l'ICD[140] .

2.9. Febleses

- Discrepància sobre la mobilitat territorial o no del SIE. D'una banda es valora que el desplaçament de les professionals pel territori impedeix l'atenció integral de les dones a la seu del SIE i es responsabilitza a les professionals derivadores de no explicar prou el recurs per motivar a les dones a desplaçar-se.

> "Quan la dona ve aquí, alhora aprofita perquè l'atengui la jurista, perquè l'atengui la psicòloga i potser la seva treballadora social, la referent, per comentar-li 4 coses que li han pogut passar, si resulta que dos o tres professionals han de marxar a un altre territori per atendre aquesta, el que estàs fent són mini atencions que mai són complertes en un determinat lloc, el millor és l'atenció i la possibilitat d'estar tots els professionals al servei a tota hora, de totes maneres per la disparitat del territori i per entendre que des de Mora i des de Gandesa hi ha dificultat de desplaçament de servei públic, les dones es busquen 40 mil formes per poder venir, vénen acompanyades d'una amiga o d'un professional o aprofiten algú que ha de baixar, vull dir que elles ja es desenvolupen, però per poder baixar qui té ganes de baixar baixa, moltes vegades és més impediment dels professionals de dir és que clar està molt lluny el lloc on has d'anar, si li dius "allà tens un servei que és un servei que t'ofereix la recuperació des de tots els aspectes i allà t'anirà molt bé", la dona es busca les possibilitats per poder venir" (P2).

D'altra banda es valora que el SIE hauria de desplaçar-se a les quatre comarques per atendre directament els casos de VM ja que les dones tenen problemes per desplaçar-se.

> "I nosaltres hem fet una reivindicació que el SIE... el SIE es pogués desplaçar a les 4 comarques. Perquè crec que els casos de violència, millor... Es podria atendre millor des del SIE. El que passa és que tant els SIAD, com l'oficina de l'ICD, acaben atenent casos de violència, perquè les dones no van al SIE perquè està lluny" (P1).

- El SIAD de Tortosa gairebé no realitza derivacions al SIE.

[140] Spora. "Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs)". Informe executiu. Gener 2015. Pàgina 62. Disponible a http://www.spora.ws/wp-content/uploads/2015/02/Avaluaci%C3%B3-SIADs.pdf

- Al municipi de Tortosa conviuen tres recursos que atenen a dones en situació de VM (SIAD municipal, SIAD comarcal, Oficina ICD), situats a diferents seus i a molt pocs metres de distància. Tot i així l'horari d'atenció és limitat i generalment en horari de matí.

- Hi ha manca de participació per part del sector sanitari en les diferents taules de coordinació de la xarxa. Cal assenyalar que a Terres de l'Ebre no hi ha treballadores socials en atenció primària de salut, cosa que dificulta el treball de la VM en aquest àmbit. S'ha valorat convenient fer de nou formacions en salut sobre el Protocol al personal mèdic i d'infermeria.

  "A veure, salut és un dels col·lectius que costa, perquè no tenen... A veure clar, hi ha molts professionals, i hi ha sensibilitats molt diverses, no? I és un col·lectiu que costa molt que coneguin exactament tots els recursos, i tots... És clar, l'ideal seria que potser la dona anés a un CAP, i quan tenen un problema la poguessin derivar a un SIAD. I llavors és difícil que tots els professionals coneguin quins serveis tenim al territori" (P1).

  "Des dels serveis de centres d'atenció primària els metges poden tenir dificultats a l'hora de dir aquesta persona li he de preguntar més enllà i sé que hi ha violència per apuntar-ho a la fitxa" (P75-P3).

  "La participació de les taules comarcals, els tècnics, Sanitat tenim dos àmbits, la primària i l'hospitalària ¿Qui ve representant aquests dos àmbits? De l'hospital del Baix Ebre ve una metgessa d'urgències que ella mateixa... no sol fallar mai, i diu que de vegades aquí no és el referent més adequat. I de primària sol fallar bastant, hi ha una persona de referència que ha vingut dues vegades, però aquí a primària no hi ha treballadors socials en totes les Terres de l'Ebre, és l'únic lloc de Catalunya que no en té. Parlo per pròpia experiència, perquè he estat a primària en altres llocs de Catalunya i sí que n'hi ha. De l'Ametlla cap a baix no hi ha treballadors socials a primària de salut, és un forat... I a nivell d'hospitalització ve la metgessa d'urgència, mentre que a la Terra Alta ve la treballadora social de l'hospital de Mora, i ella manifesta algunes vegades que els sanitaris van una mica al seu aire. Ella alguna vegada intenta fer divulgació o formació i costa que participin" (P75-P6).

  "Aquesta sensibilitat... no tenen tota la informació que han de tenir els metges del centre de salut o de l'hospital i sí que una de les coses que s'ha treballat és la possibilitat de començar de nou el protocol amb els metges i totes les infermeres i que puguin atendre al pacient per recordar de nou el circuit de derivació en els

casos de violència, i són les pròpies tècniques que vénen de salut a les Taules les que l'han valorat com poder repassar de nou el circuit, i s'està treballant en equip" (P75-P1).

- Hi ha poca participació del personal de Justícia com poden ser representants de fiscalies o jutjats. En aquest sentit s'ha indicat que un dels motius d'aquesta manca de participació pot ser deguda a què Terres de l'Ebre és una zona de pas per a la major part d'aquests professionals i hi ha molta rotació.

  "Dins de l'àmbit judicial, és un àmbit molt tancat d'alguna manera, però sí, i en concret dins de Terres de l'Ebre hi ha molt moviment, és una zona molt de pas de personal de jutjats, d'acord? És una zona que es queda, és una zona de pas, estan el temps que han d'estar i després se'n van" (P3).

  "No justícia al comarcal no ve encara que se li ha convidat sempre, però de justícia... al principi va venir però després ja no" (P75-P4).

  "A les tècniques si ve algú, però costa també que vingui formalment a totes. El tema de fiscalia i això costa bastant..." (P75-P6)

  "Potser hi ha serveis que haurien d'estar i no hi són, potser són aquells serveis que no estan tant sensibilitzats en el tema de la violència i no coneixen. Com per exemple Sanitat, justícia... per a mi aquests són els que més haurien d'estar representats i realment no acaben d'acudir-hi, no acaben de tenir aquesta sensibilitat" (P75-P4).

- S'ha assenyalat per part de la major part de professionals que la manca de recursos és una de les grans mancances dels circuits, per falta de recursos humans, de pressupost per fer formacions o intervencions en prevenció i especialment manca de recursos dirigits a les dones.

- S'ha de destacar el problema de la manca de recursos d'acollida de llarga estada (SAR i SAS) que fa que les dones acollides al pis d'urgències hagin de perllongar la seva estada fins a més d'un mes fins que poden accedir a un recurs d'acollida de llarga durada.

- Les professionals del pis d'urgències no estan formades específicament en VM ni participen de les reunions de coordinació amb la resta de serveis de la xarxa. La persona responsable de serveis socials municipals (Cap del Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Tortosa) és qui acudeix a les reunions del circuit.

"No s'ha convocat mai tampoc [*al pis d'urgències a les reunions dels Equips Comarcals*]" (P75-P5).

"Hi va també el director de Serveis Socials, suposo que d'alguna manera els delega a elles en aquest aspecte..." (P75-P6).

- El STPT no participa de les coordinacions entre els serveis de la xarxa, no fa derivacions cap a altres serveis de la xarxa i les persones que treballen no tenen cap formació en violència masclista.

- La Comissió Tècnica ha intentat fer una valoració del desenvolupament del circuit de violència masclista però no ha estat possible perquè no es disposa d'una base de dades comuna.

"Possibilitat de recollida des del territori de què intervencions s'estan fent de violència, com s'estan fent les coordinacions, les proteccions de dades que de vegades han travat determinats coneixements de casos respecte determinats serveis" (P2).

"Nosaltres des de la mateixa Comissió tècnica intentem fer un estudi, fer una avaluació de com ha anat la violència a les Terres de l'Ebre des que es va implantar el circuit, i no es pot fer. Suposo que alguna cosa es podria valorar, però el que passa és que les dades és molt difícil de poder ajustar-les a la realitat perquè hauríem de parlar amb noms i cognoms de cadascuna de les dones que s'han donat, perquè sinó cada servei les que ha atès però realment es repeteixen, llavors és difícil" (P 76).

3. Manifestacions de violència masclista abastades per la Xarxa

3.1. Violència en l'àmbit de la parella

L'àmbit de violència que es detecta i atén majoritàriament a la ciutat de Tortosa és la de la violència en l'àmbit de la parella.

Des del SIAD s'atenen principalment casos de violència dins de la parella, sobretot violència psicològica i violència econòmica.

"És sempre dins de la parella, o ex parella..." (P37).

"Des del SIAD bàsicament el que toquem aquí es violència psicològica sempre dins de la parella o exparella, són els casos que més tenim. També en tenim de física, i últimament molta violència econòmica fruit de l'impagament de pensions i aquestes coses" (P75-P4).

El SIAD afirma haver tingut algun cas d'agressió sexual, en l'àmbit de la parella.

"Agressions sexuals, específicament, com a agressió sexual, mira, potser hem tingut dos casos que recordi com a tal. Només agressió sexual. L'agressió sexual surt després, quan una dona t'està explicant el relat del que li ha passat, com totes, la majoria han passat per agressions sexual dins de la violència en sí, que estaven patint a casa" (P 37).

"I [*violència*] sexual aquest any hem tingut 3 casos" (P75-P4).

Des del SIE l'àmbit de la violència que es detecta i atén majoritàriament també és la violència en l'àmbit de la parella. L'any 2013 el 93% de les dones ateses havien patit VM en l'àmbit de la parella, el 17% violència familiar i cap violència laboral o comunitària[141].

"És clar, la més habitual és l'àmbit de la parella" (P2).

La Memòria de l'any 2013 del SIE diferencia quatre tipus de maltractament en les persones que atenen: l'econòmic, físic, psicològic i sexual. El tipus més habitual de maltractament reflectit és el psicològic (107), seguit pel físic (80), l'econòmic (15) i el sexual (12).

La OAVD tan sols ha atès casos de violència en l'àmbit de la parella.

"No hem tingut cap cas, ni de mutilacions, ni de tracta, el que tenim és violència masclista en parella, i dins d'aquest context de violència masclista, altres tipus, amenaces, agressions sexuals... val? Dins d'aquest context" (P3).

L'Oficina d'Informació de l'ICD també atén casos de VM, habitualment en l'àmbit de la parella.

"La percepció que tinc jo del que arriba al servei jurídic i psicològic que té l'ICD, en ser confidencial, jo la coordinació i gestió de les cites, però la meva percepció és que són parella, psicològica o física" (P75-P2) .

[141] Dades extretes de la Memòria del SIE 2013.

Al SAAU han arribat només casos de violència masclista en l'àmbit de la parella.

> "Al pis d'urgència normalment sempre ens arriben dones derivades, i que han tingut maltractament físic o psicològic, i només tractem amb elles, i si tenen algun nen o nena" (G75-P5).

El GAV atén també majoritàriament violència dins l'àmbit de la parella.

> "Des de Mossos, les denúncies que s'agafen més són violència de gènere i domèstica. També últimament gent gran, també ens està entrant molta gent gran a través de sanitat, per algun facultatiu, o perquè també arriba al jutjat l'informe de lesions i ens demanen la comprovació de l'informe facultatiu i contrastem la informació amb la víctima potencial" (P76).

El GAV ha detectat que en molts dels casos de violència domèstica en què els fills o filles agredeixen els pares existia una història prèvia de violència masclista en l'àmbit de la parella entre els seus pares.

> "Tenim més violència de, sí, el que passa és que tenim la Llei 5/2008, la llei catalana, però després numèricament i els atestats i tot això s'envien al jutjat però en tipus de violència de gènere i domèstica, per tant no podem aplicar la llei quan tipifiquem amb el Codi Penal, perquè ens obliguen a diferenciar la violència de gènere de la domèstica, encara que no ho podem tractar com una violència masclista. Llavors nosaltres el tractem tot igualment, el que passa que es diferencia i aleshores l'estadística que tenim és de violència de gènere i domèstica, a Terres de l'Ebre en tenim més de gènere que domèstica, encara que fa poc ha pujat lleugerament la violència domèstica. Llavors quan es va detectar es va començar, que ja des de sempre s'havien fet presentacions en els centres educatius de violència de gènere de cara a l'educació secundària però diguem que es va donar una mica més d'impuls o de voler donar presència nostra per treballar tasques de prevenció amb adolescents perquè es va detectar que la violència domèstica, a Terres de l'Ebre havia despuntat una mica, sobretot el que són agressions de fills a pares, indistintament que són fills o filles, però moltes vegades vam veure també que aquests fills que havien tingut violència domèstica era perquè alguns també havien patit violència de gènere, en l'àmbit de la parella dels pares" (P75-P7).

L'any 2014, la Regió Policial dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Terres de l'Ebre va recollir 384 denúncies per VM en l'àmbit de la parella, de les quals 56 ho van ser per trencament de condemna, van atendre a un total de 373 víctimes i hi va haver un

assassinat/homicidi d'una dona per part de la seva parella o ex-parella[142]. En els nou primers mesos de l'any 2015 es van interposar 291 denúncies per violència masclista en l'àmbit de la parella a la Regió Policial de les Terres de l'Ebre, 34 d'elles per trencament de condemna, es van atendre 286 víctimes i no es va registrar cap assassinat o homicidi d'una dona per part de la seva parella o ex-parella[143].

3.2. Violència en l'àmbit comunitari

3.2.1. Agressions sexuals

Les agressions sexuals que s'han atès per part dels serveis són majoritàriament dins l'àmbit de la parella. El SIE és el servei que està treballant més la diversitat de manifestacions de VM. Ha atès casos d'agressions sexuals tant en l'àmbit de la parella com agressions sexuals en l'àmbit familiar a nens o en l'àmbit comunitari.

> "I podem [*treballar*] també la [*violència*] sexual, entrem dins de la violència sexual i no necessàriament vinculada a l'àmbit de parella sinó estaria tancada allà, sinó nens i nenes que pateixen violència sexual i la comunitària, la comunitària, respecte a violència que es pugui arribar a donar a determinades persones per la seva posició social o per la seva tradició cultural, vull dir en aquest cas, hem estat treballant en aquest àmbit, clar això sempre en l'àmbit directe d'intervenció" (P2).

La Memòria del SIE de 2013 no recull cap atenció de violència en l'àmbit comunitari.

El GAV es coordina amb el Grup de Recerca de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra en els casos d'agressions sexuals.

> "Agressions sexuals el que passa és que normalment les agafa la unitat d'investigació, nosaltres sempre fem una supervisió de totes les diligències que han tingut i tots els casos, incidents, fets que han passat que han avisat els Mossos, indistintament si ha estat un fet que ha passat i s'ha anat directament a l'hospital per un tipus d'una agressió sexual, ja que des de l'hospital ens han avisat i hi ha

[142] Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

[143] Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/Any_2015/Dades-VM-2015.pdf

anat Mossos, doncs aquells els sabem. Si és per un fet que ha passat i hi ha anat una patrulla de Mossos també. Si és un fet que ha vingut a denunciar que havia estat agredida sexualment també. El que passa és que les agressions sexuals les agafa la unitat d'investigació però nosaltres ja som al cas, llavors es coordina la unitat d'investigació amb el grup d'atenció a la víctima i llavors de seguida estem al cas i se'ls fa un seguiment igual, indistintament de si després es dóna una ordre o no perquè les agressions sexuals s'ha de saber si hi ha una relació amb l'agressor o no hi ha cap relació amb l'agressor, llavors no ho podríem incloure com una violència masclista perquè de fet no..." (P76).

3.2.2. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions genitals femenines (MGF)

Des del GAV s'han detectat alguns possibles casos de matrimonis forçats i un cas de MGF. Les intervencions han estat exclusivament preventives i el delicte no s'ha arribat a consumar.

"Llavors moltes vegades ens hem trobat amb casos de possible matrimoni forçat, ens trobem" (P75-P7).

"També vam tenir un possible cas, derivat de sanitat, de mutilació. Al final es va quedar en res, però arran d'aquest possible cas ens van cridar per demanar-nos unes xerrades al CAP per informar-se i tal, en detecció, quines ètnies o zones ho practiquen més... i estem treballant en el *power point* per poder presentar-lo" (P75-P7).

"Mutilació genital femenina una al principi de tot. Vam activar la taula de coordinació però es va quedar en res perquè realment no hi havia res i se li va estar fent un seguiment durant molts anys, ara les nenes ja són grans i ja no hi ha risc i aquest cas ja ho tanquem i ja no n'hem tingut més" (P76).

Les dades del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya reflecteixen que la Regió Policial de Terres de l'Ebre no ha tingut cap cas de MGF o MF a l'any 2014 i els nou primers mesos de l'any 2015.

No es percep la demarcació de Terres de l'Ebre com un territori en el qual pugui donar-se la MGF. No existeix un protocol específic.

"Mutilacions, no som un territori susceptible eh? De fet aquí no hi ha població... Per tant, mutilació no n'hem tingut, perquè diguéssim, totes les Terres de l'Ebre, tampoc tenim ni tan sols un protocol. Tenim previst que si mai hi ha "alguna cosa", articularem membres de la comissió de violència, però organitzat només de manera informal, perquè no hi ha població susceptible. Per tant no s'han donat casos. L'activaríem en el moment que fos necessari" (P1).

La resta de serveis no han detectat casos de MF ni MGF.

3.2.3. Tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual

La major part dels serveis de Tortosa no han detectat cap cas de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual.

Al SIAD no han atès cap cas de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual.

"Però no tràfic... aquí al SIAD no arriben aquestes violències" (P75-P4).

Al SIE han atès a dones víctimes de violència dins de la parella que han relatat haver estat en una situació de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual anteriorment. Des del SIE no s'ha abordat aquesta violència de forma específica.

"De tràfic hem tingut subsidiàriament, són dones que les estem atenent per parella, però sí que en el seu relat d'història ens hem trobat que han arribat al territori per un tema de tràfic. Però moltes dones ja ho han passat, o no volen fer res, o ja es va actuar" (P75-P6).

Una de les persones entrevistades ha atès diversos casos de menors d'edat en situació de tràfic en pisos d'acollida per a menors. Quan es detecten aquests casos, DGAIA deriva als pisos d'acollida per a menors, no als recursos d'acollida especialitzats en VM, per tant aquests casos no són atesos des de la Xarxa de VM.

"Jo sí que he tingut casos de tràfic, però és perquè a part també porto el pis de xavals explotats, i allà doncs sí, menors si se n'han detectat força i jo he tingut noies que vénen sobretot dels països de l'Est. No [*és un pis de VM*]. Mitjançant DGAIA sí que se n'han detectat alguns. Quan s'activa DGAIA, es detecta que una menor està en un grup de tràfic, s'intervé amb aquesta menor, va a un pis d'acollida, un centre

residencial... al pis d'urgència de [*VM*] només vénen majors d'edat. La derivació va directa, normalment, al que és ara el CSMIJ, derivem directament al CSMIJ. A part de Mossos per la denúncia i tot això..." (P75-P5).

El GAV no atén directament a les dones en situació de tràfic, són els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra del Grup d'Informació els que recullen les denúncies per aquest delicte. En qualsevol cas no tenen constància que hi hagi hagut cap cas.

"Nosaltres també tenim un altre departament que són els companys d'informació, que sí que ens coordinem amb ells perquè formen part del cos de Mossos, però crec que agafen les denúncies a part, no passen per atenció a la víctima, però tampoc ens han posat en coneixement cap cas de tràfic. Ells tracten casos d'escala més gran, a mi no m'ha arribat la informació, per tant crec que no s'ha interposat denúncia, en la meva àrea no" (G75-P7).

3.2.4. Assetjament sexual en l'àmbit laboral

El SIE afirma haver atès alguna dona que havia patit assetjament sexual en l'àmbit laboral.

"També treballem amb l'àmbit laboral, sobretot en la violència que es dóna dins el món laboral" (P2).

A la Memòria de l'any 2013 del SIE no es recull cap cas de violència en l'àmbit laboral.

La resta de serveis manifesten no haver detectat cap cas d'assetjament sexual en l'àmbit laboral.

4. Especificitats respecte a la infància i l'adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

L'OAVD compta amb un programa d'atenció a víctimes menors d'edat.

"És que tenim, treballem també en un altre programa dins d'aquesta oficina que el treballem des de fa un any que és el programa d'atenció de víctimes menors, llavors dins d'aquest programa sí que tenim adolescents, la major part de víctimes són adolescents" (P3).

El SIAD atén menors d'edat només si són acompanyades d'una persona adulta i això es dóna només de manera excepcional. L'any 2015 només van atendre dos menors d'edat.

> "Menors d'edat, no [*atenem*]. És a dir, nosaltres atenem adolescents sempre que vinguin acompanyades d'un adult, de la persona que les tutela o que vingui a acompanyar-les. És a dir, no vénen menors d'edat aquí directament. És el que menys tenim. Avui, de fet, avui quan mirava les memòries, l'altre dia, mirava que aquest any per exemple només hem atès a 2 menors. I han vingut acompanyades sempre d'una persona adulta" (P 37).

Al SIE s'atenen adolescents i joves menors d'edat perquè pateixen directament una relació abusiva de parella. També donen atenció als fills i filles de dones en situació de VM.

> "S'atenen per dues posicions, o sigui, pot ser, l'adolescent que estigui patint violència en la seva relació de parella de nuviatge, pot ser una relació prematura de 12-13 anys que el seu pare o la seva mare siguin conscient que efectivament això passa o que a l'escola això els està passant per una pròpia relació que tenen abusiva de parella o poden ser nens adolescents que estan vivint en una família, en un entorn familiar, en què la mare està patint violència i que per tant la mare demana a més de la recuperació per a ella, l'atenció respecte als seus fills, llavors aquí tenim tot el segment d'edat, nens i nenes que poden ser molt petites o poden ser fins als 18 anys, i de vegades grans" (P2).

Al STPT és un servei que facilita la trobada dels menors amb el progenitor no custodi pel que atén generalment a menors d'edat, entre ells, fills i filles de dones que han patit VM. El STPT no té competències per intervenir a nivell psicoterapèutic amb els menors. Quan tenen coneixement a través d'una sentència que els nens/es han viscut una situació de violència en el seu entorn familiar, tracten d'investigar si aquesta violència ha existit realment. Si ho comproven, llavors aborden el problema.

> "Sí es treballa [*la violència que els menors han viscut*]. Nosaltres el que fem és potser al principi no ho fem d'una manera molt clara, perquè no sé si és molt positiu per al nen treballar-ho des d'un primer moment. Més que res perquè, si és important que, una cosa és que vingui una sentència que et digui "compte, que hi ha això o mira, que pot haver-hi això". Si tens la possibilitat de saber que pot haver-hi això, és molt important estar segurs. Perquè sí que és veritat que durant aquest temps ens hem adonat que el que en principi és, normalment és, però que el que en principi pot ser no sempre és. Llavors, cal tenir molt clar si hi ha hagut amenaces o agressions que realment ho siguin. Contrastar-ho, veure els menors, veure l'estat

dels menors. I aquí tinc casos que els menors fan evident la problemàtica, evidencien malestar i evidencien una inestabilitat emocional quan veuen a l'altra banda, evident. Evidentment, nosaltres aquí sí que hi vam entrar. Entrem, parlem" (P40).

Els GAV atenen a menors que hagin pogut ser víctimes de delictes, però sempre acompanyats o acompanyades dels progenitors. Només en casos en què l'agressor és un dels progenitors es contacta amb Fiscalia perquè puguin ser ateses sense l'acompanyament del pare o la mare.

"Sí, també atenem a menors d'edat i adolescents. Igualment. El que passa és que aquí nosaltres els atenem però no els podem prendre declaració sols, són menors. Sempre han de venir acompanyats d'un tutor o de pares. És clar que si la part agressora o la part víctima són precisament els progenitors, aquí ho tenim una mica malament i llavors sempre informem a Fiscalia i Fiscalia ens diu" (P76).

4.2. Intervenció amb filles i fills

El GAV i Mossos atenen els fills i filles quan és un supòsit d'urgència, per aconseguir acollida, contactant amb DGAIA i Fiscalia si cal.

El SAAU acull fills/es de dones que estan allotjades, l'entitat gestora del pis té en compte la presència de fills i filles per activar un pla específic d'atenció que consisteixi en acompanyament, jocs, suport educatiu, etc. Si cal suport psicològic o educatiu s'acudeix al SIE per a l'atenció dels fills i filles.

"Per exemple, si hi ha criatures [*acollides al pis d'urgència*] pot ser necessari activar un pla de jugar amb elles i que facin deures, etc. O no, pot ser que necessitin psicòloga o un assessorament. Activen en funció... Nosaltres el que demanem és l'acompanyament de la dona permanentment mentre està allà al pis i que activin si cal el suport psicològic, legal o l'educatiu per tema de criatures" (P38).

"Normalment intervé més el SIE, jo és que aquest any han anat baixant dones perquè crec que ja les portaven, que ja les coneixien. Però molt bé, eh?" (P38).

El SIAD no ofereix atenció a fills/es de dones que han patit o pateixen VM. Quan aquests fills/es necessiten teràpia. Si no estan atesos pel CDIAP o CSMIJ, es deriva al SIE.

"Gairebé mai [*atenem als fills i filles*]. Molt pocs. Potser, jo que sé, una filla, un fill... Gairebé mai. Sempre intentem derivar-los" (P37).

"Nosaltres infància no. Jo infància... és que ho tenim molt limitat al SIE, val? O sigui, és clar, nosaltres infància no n'atenem directament, pensem que no és una cosa... Ni estem preparats, ni tenim nosaltres els recursos per poder, no? Sí que ens podem coordinar en un moment donat, en algun cas, ens ha passat, que ens hem hagut de coordinar per exemple amb DGAIA, o amb EAIA, situacions així més conflictives, no? Però no... Amb infància, no tenim una atenció per a ells. I sempre derivem al SIE si veiem que cal" (P37).

El servei que atén fills i filles de dones que han patit VM és el SIE.

El SIE compta amb una psicòloga infantil i una educadora per a l'atenció de fills i filles menors d'edat. L'any 2013 el SIE va atendre a 33 fills i 33 filles, dels quals 20 van ser noves entrades en el servei. La mitjana del procés de recuperació dels fills i filles en el servei va ser de 24 mesos i 30 dies, un temps substancialment superior al de les dones que se situa en 14 mesos i 4 dies de mitjana. La major part dels fills i filles atesos es troben entre els 6 i 8 anys i els 12 i 14 anys[144].

L'any 2014 el SIE va atendre a 34 fills i 33 filles de dones en situació de VM d'un total de 352 persones ateses pel servei. Això suposa que un 19% de les persones ateses van ser fills i filles[145]. Les derivadores principals per a l'atenció dels fills i filles en el SIE és principalment la mare, en el 52% dels casos l'any 2014 i el 75% el 2013[146].

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

El funcionament del SAAU de Tortosa es regula mitjançant el Reglament Regulador del Servei d'Atenció i Acollida d'Urgències de l'Ajuntament de Tortosa, publicat en el Diari Oficial de la Província de Tarragona el 18 de maig de 2013.

És un servei d'acolliment temporal integrat per un pis equipat per acollir dones amb o sense fills i filles en situació de violència masclista, i un equip professional per atendre les persones acollides.

Les funcions del servei són les següents:

[144] Dades extretes de la Memòria del SIE de 2013.
[145] Dades extretes de la Memòria del SIE de 2014.
[146] Dades extretes de les Memòries del SIE 2013 i 2014.

- Oferir un espai d'acollida immediata i temporal que permet la reflexió perquè pugui prendre les decisions més adequades per sortir de la situació de violència viscuda.

- Vetllar per la integritat i seguretat física de la dona i les seves filles i fills a càrrec.

- Acompanyar la dona en les diferents gestions que hagi d'efectuar durant la seva estada en el servei.

- Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori per oferir a la dona una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés de recuperació.

- Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

El SAAU ofereix prestacions d'habitatge per atendre la necessitat d'allotjament temporal de les usuàries i dels seus fills i filles; un equip de professionals, format per referents de l'equip bàsic d'atenció social i altres de la xarxa operativa per l'atenció de les dones afectades per violència masclista, que oferirà coordinadament suport emocional, social i educatiu a les dones usuàries del servei i als seus fills i filles; i cobertura de les necessitats bàsiques: alimentació, higiene i seguretat.

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

El Servei d'Atenció i Acollida d'Urgència és un servei públic amb conveni de col·laboració amb l'entitat privada Grup d'Esplai Blanquerna, dedicada a activitats de lleure per a infants. El SAAU és un servei supracomarcal que té abast en les quatre comarques de les Terres de l'Ebre. Acull a dones en situació de VM i en situació de risc:

> "Sempre que veiem que aquesta senyora té un risc molt important per a la seva integritat física o psíquica, que creiem que ell la pot matar, va al pis. A vegades també és veritat que tampoc tenen un altre lloc a on anar, i les hem de posar allà" (P76).

El Servei d'acolliment d'urgències compta amb un pis que té dues habitacions per a dos nuclis familiars. Al llarg de l'any 2015 s'han acollit cinc dones al pis d'urgències provinents de tota la demarcació de Terres de l'Ebre.

> "Doncs durant el 2015 hi ha hagut cinc dones" (P38).

No hi ha hagut cap cas en què hagin coincidit més de dues dones en una situació d'urgència. Tan sols en una ocasió han coincidit dues dones i els seus fills i filles en el pis. En aquest cas es valora que el recurs és escàs per albergar dues famílies.

> "Simultàniament, que just ha estat aquest any, hi ha hagut dues dones amb les seves criatures, però no ens n'hem trobat més" (P38).

> "Fa 2 setmanes el teníem col·lapsat amb 2 dones i 3 nens, llavors clar... clar és un pis que tindrà uns 70 metres quadrats, 2 dones amb 3 nens amb 2 anys i mig i 2 anys... Els nens van estar 2 setmanes tancats perquè aquests sí que no podien sortir... imagina la situació dels nens més que res, jo patia per ells, no els pot ni tocar el sol. Tenim una terrassa però si sortim ja tenim 4 o 5 allà observant-nos" (P75-P4).

El pis s'activa a través dels Serveis Socials dins del seu horari d'obertura (de 9 a 17 hores).

> "Tot i que el treball pot ser del SIE i de primària de manera conjunta, administrativament la gestió d'entrar a la casa, l'informe es realitzarà per primària, però moltes vegades aquest informe va recolzat amb un informe del SIE perquè també ha detectat i ha proposat en algun moment aquesta entrada al pis per a la seva protecció. Tot i que la gestió és de primària, perquè ha de ser d'aquesta manera, moltes vegades, també se li ha proposat l'entrada des del SIE, de manera conjunta amb primària, es fa un informe complementari podríem dir. L'informe principal seria el de serveis socials i el complementari el del SIE" (P75-P1).

> "Si es detecta algun cas que necessita entrar al pis d'urgència el que fem és derivar a serveis socials, perquè nosaltres des d'aquí no podem fer que la dona entri al pis, sempre la dona s'ha de derivar a serveis socials i ja se n'encarreguen ells. Normalment des de serveis socials ja directament deriven la dona al pis, no cal ni que passi per aquí" (P75-P4).

Fora d'aquest horari dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i la Policia Local de Tortosa poden activar el servei.

> "Llavors, tenim dissenyat, en determinat horari es posa qualsevol equip bàsic, sigui qui sigui, en contacte amb l'empresa [*que gestiona el pis*] i si no, amb els Mossos" (P38).

Hi ha un número de telèfon de contacte amb l'educadora social de l'entitat gestora que coordina els ingressos al pis que funciona les 24 hores del dia els 7 dies de la setmana.

Tant Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra com Policia Local de Tortosa poden activar el servei trucant a aquest número de telèfon fora de l'horari de Serveis Socials. Al dia següent, Serveis Socials (Cap del Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Tortosa) revisa que l'entrada al pis s'ajusti als criteris del servei.

> "I si passa a les 5 del matí, Mossos poden trucar directament al telèfon. Sí, 24 hores. A les 5 del matí m'han trucat, però no hi ha cap problema, és una urgència" (P 75-P5).

L'acompanyament al pis es porta a terme pels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, o bé per la Policia Local de Tortosa. Són els Mossos els que vetllen per la seguretat de les persones acollides i realitzen els acompanyaments quan es duen a terme sortides del pis.

Quan hi ha una dona al SAAU sempre hi ha una professional amb ella que fa l'acompanyament. Si es considera necessari s'activa l'atenció psicològica o l'assessorament jurídic al SIE.

> "Nens o nenes que han vist directament l'agressió, i de cop es troben allà tancats [*al pis*], on és el papa? perquè amb el papa hi ha un vincle, la psicòloga infantil fa contenció, no pot fer tractament però sí intenta fer contenció amb els nens i la psicòloga de dones està intentant treballar tot el procés de recuperació" (P75-P6).

La normativa estableix que la durada màxima de l'estada al SAAU és de 15 dies però en alguns casos les durades es fan molt llargues, arribant a estades de més d'un mes i fins a tres mesos en alguns casos.

> "És clar, representa que normativament són estades de 15 dies, és una situació molt transitòria, però a l'hora de la veritat no passa. I algunes estades es fan molt llargues. És clar, tenir dones, de vegades dones amb les seves criatures, en un pis tancats tant de temps" (P38).

> "En principi no haurien de passar més de 2 setmanes, però les cases d'acollida estan col·lapsades, i n'hem tingut algunes [*dones acollides*] 3 mesos" (P75-P5).

Les dones acollides tenen prohibida la comunicació amb familiars o qualsevol persona, també sortir del pis si no és amb acompanyament i se'ls retira el mòbil durant l'estada al servei d'acollida. Quan les estades s'allarguen, s'acorden amb Mossos sortides del pis amb vigilància.

"Alguna vegada les estades han estat molt llargues i a base d'anar avaluant situacions, el que actualment hem establert, és a dir, en situacions més llargues del compte la gent del pis es posa en contacte amb Mossos i els diu "escolta, ¿podem baixar a la plaça? podem anar no sé on? Llavors, Mossos són els que diuen sí, no, quan i com" (P38).

Les estades llargues al pis es converteixen en un greu problema, sobretot quan hi ha fills.

"Jo crec que aquest any la persona que hi ha estat més temps ha estat potser unes tres setmanes, 21 dies o així. Però algun any s'ha allargat un mes i escaig. Acaba sent una presó, allò. És greu eh?" (P38).

"En principi les dones no poden sortir al carrer, el que passa és que jo em vaig posar en contacte amb Mossos i per a mi és una animalada... és un problema de salut, de dir m'han fet mal i a qui es tanca és a mi. Ell està al carrer, i jo estic aquí tancada, i llavors valorem que puguin sortir amb nosaltres acompanyades alguna estona, sobretot els caps de setmana si tenen nens. Per dir-te alguna cosa, si són de Tortosa si convé anirem a Gandesa, si són de la Ràpita, doncs anem cap a l'Ampolla, a l'altra punta i així les traiem una estona, sobretot si hi ha menors" (P75-P5).

Després de l'estada al SAAU les dones són derivades al SAR o al SAS o retornen als seus domicilis.

"Jo et puc dir, els cinc casos [*que hem tingut aquest any*]: un ha tornat [*amb la seva parella*], dos han anat a pisos, dos han anat a casa d'acollida" (P38).

Pel que fa a la utilització d'instruments de valoració de risc, recentment s'ha aprovat un instrument de valoració del risc per ser utilitzat pels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Fins llavors els Mossos no n'utilitzaven cap.

"Ahir va començar la nostra valoració de risc policial, a partir d'ahir a tots els atestats de violència de gènere es fa una valoració de risc policial de la víctima, però que és molt concreta, per determinar un risc molt greu de patir una violència física molt greu de la dona, molt puntual i molt concret. Un cop ha passat el fet i el senyor està detingut aquest risc ens canvia totalment. Fins ara no teníem una eina, un qüestionari per contestar i que ens donés un resultat, es feia en funció de com nosaltres vèiem a la dona i molt en funció de la demanda que la dona ens feia. Per això nosaltres indistintament sempre hem donat protecció a les dones i els hem fet un seguiment. Amb aquest nou aplicatiu-qüestionari que fem, un cop s'ha realitzat per part de la persona que li ha pres declaració a la víctima, ja que s'informa al Jutjat perquè fa una

diligència d'informe del resultat del qüestionari, doncs ja ens diu quines mesures de seguretat hem d'aplicar en base a aquesta senyora. Tot i així sempre hi ha el seguiment de 3 mesos indistintament del nivell de risc que ens doni. Perquè nosaltres fins ara teníem tres nivells de risc: baix, mitjà i alt. Amb els qüestionari en tindrem 5: no apreciat, baix, mitjà, alt i molt alt" (P76).

Altres serveis com el SIE o el SIAD utilitzen ocasionalment instruments de valoració del risc. En concret l'instrument que s'inclou en el Protocol per a l'abordatge de la Violència Masclista de les Terres de l'Ebre.

"Tenim a disposició una eina que va crear i va validar l'Ajuntament de Barcelona, que es va fer la presentació aquí a Terres de l'Ebre, i tenim aquest format per aplicar a la dona en un sistema, però no enfront de la dona, sinó a partir de la informació que reculls, després d'omplir les preguntes, aquesta puntuació t'orienta. La fem servir... No el 100% dels casos però l'anem utilitzant. Però sí quan estàs en una situació que no sabries valorar si és un risc alt o es queda.... és quan es dubta que el fem servir. L'utilitzem, però si no... no ho fem servir, és en aquells casos que dubtem" (P75-P6).

5.3. Fortaleses

- Hi ha un circuit consolidat d'activació d'intervenció en situacions d'acollida d'urgència.
- Hi ha un recurs d'acollida d'urgència específic amb personal d'atenció, al qual es pot accedir durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, i que sempre té presència de professionals.
- No hi ha mancances de places d'urgències. No hi ha hagut cap cas en què hagin necessitat més places de les existents.
- És un recurs que coneixen bé tots els serveis de Tortosa i saben quan i com activar-lo.

5.4. Febleses

- Quan la situació d'urgència no requereix acollida, no queda clar quin és el protocol ni quins són els serveis que hi intervenen, ja que serveis socials i SIAD tenen un horari limitat. El SIE hauria de funcionar a les tardes però no és un recurs d'urgències i no s'utilitza per part dels serveis que detecten la urgència.

- Les estades al pis d'urgència són excessivament llargues a causa de la falta de places a les cases d'acollida.

  "Ja ho havíem detectat els equips comarcals que la mancança que hi havia era important, i era de places a les cases d'acollida, que és el que fa que s'allargui l'estada als pisos d'urgència i no hi ha forma de... això és perquè no hi ha les places que es necessiten" (P75-P3).

- La persona que coordina el SAAU no forma part de les reunions de coordinació de la xarxa.

- El personal del recurs d'urgències no té formació específica en VM.

- Els horaris dels serveis socials i SIAD són limitats i des del SAAU es considera que seria bo que hi hagués alguna persona de contacte durant un horari més ampli.

  "Com que és un recurs d'urgències ells [*Serveis Socials*] han de fer hores fora de les seves hores de treball, perquè els serveis socials bàsics no són d'urgència i tenen un horari limitat. Però la bona voluntat d'ells fa que s'acompanyi a aquestes dones fins i tot fora de l'horari de treball. Sempre són casos d'urgència i acaben anant al pis d'urgència i els acompanya Mossos i serveis socials bàsics. Però sí que en les reunions hi ha hagut aquesta queixa dir: és que clar ens trobem una cosa que depèn de la nostra voluntat, i evidentment en casos així no deixes a ningú desemparat" (P75-P3).

- En ocasions, no hi ha altres recursos disponibles i s'acullen dones al SAAU perquè no hi ha altres recursos, encara que el SAAU no es consideri el recurs més adequat.

  "A vegades també és veritat que tampoc tenen un altre lloc a on anar, i les hem de posar allà [*al pis d'urgències*]" (P76).

  "Sí que és veritat que per comentaris, ja no de reunions de valoració de gent del pis sinó d'equips bàsics [*de Serveis Socials*], sí que es parla de la dificultat de trobar sortida. És clar, moltes vegades se'ls diu que no és perfil de casa d'acollida. És clar, també s'han de donar unes condicions que no sempre..." (P37).

6. Intervenció respecte a la inserció laboral i l'habitatge

6.1. Inserció laboral

A Tortosa no hi ha cap servei específic d'inserció laboral per a dones que han viscut violència masclista.

El SIE, que actualment no té un perfil professional d'insertora laboral, es coordina amb el programa "Incorpora" de la Fundació La Caixa per a la inserció laboral de les dones. Durant un temps els/les professionals d'Incorpora es desplaçaven al local del SIE a Amposta per atendre les dones.

> "L'empresa que porta incorpora a Terres de l'Ebre ens va oferir la possibilitat que les dones nostres que teníem nosaltres i li fes falta el servei d'orientació, venia el professional al nostre servei sobre agenda. Podia venir 1 cop al mes, cada 15 dies... en funció de la demanda. En lloc de derivar a les dones a Incorpora, Incorpora ve al SIE. El que passa és que hi ha hagut una reestructuració... aquesta mateixa setmana, per comoditat dels tècnics d'Incorpora han canviat també la ubicació i poden atendre a Tortosa i Amposta, en unes oficines que tenen pròpies, per tant el que fem ara és derivar a través d'un protocol que tenim en un full d'informació concreta, i un cop les han atès ens fan un retorn" (P75-P6).

En funció de la comarca, el SIE deriva a diferents recursos per a la inserció laboral:

> "Al Montsià tenim un altre recurs que el coneixem que és el programa "activa't". Aquí al Baix Ebre no sé si funciona del tot, però com que sabem que Incorpora està ben ubicada les enviem a Incorpora. Terra Alta també Incorpora que va començar aquest 2015 a treballar, i a Ribera hi ha un tècnic que gestiona una borsa de treball. Depèn de la ubicació de cada..." (P75-P6).

El SIAD deriva al Centre de Formació Ocupacional de l'Ajuntament de Tortosa que té una borsa de treball general, no específic per a dones en situació de violència masclista.

> "Nosaltres el que fem en inserció laboral, com que aquí no tenim una insertora laboral, sempre els deriven al CFO, és un Centre de Formació Ocupacional, que hi ha aquí a Tortosa, que és de l'Ajuntament. I és allà el Viver d'empreses. Llavors, això sí, és molt... És clar, és tot Ajuntament, nosaltres el que fem és o trucant, o per correu electrònic, mira, tinc una dona aquí, que necessitaria apuntar-se, no sé què, la borsa, està buscant feina; ah! Doncs bé, que vingui. Però clar, això no és cap meravella. O sigui, està tot col·lapsat, que tampoc és que hi hagi feina. Però bé, les inclouen dins d'una bossa que hi ha allà..." (P37).

El nivell d'èxit de la inserció laboral és molt baix, principalment perquè a la zona no hi ha demanda de treball.

"No és un luxe sincerament la gent que troba feina, però sí que en van trobant algunes. Són molt precàries, molt temporal, baixes... però algunes que altres sí que s'han... no el 100% ni molt menys. Però en general...." (P75-P1).

"Jo crec que elles també s'espavilen bastant, potser aquest tema el dominen més. Elles ja es busquen els seus recursos, la problemàtica és que no hi ha feina" (P75-P1).

6.2. Habitatge

A Terres de l'Ebre no hi ha cap programa especial que faciliti accedir a un habitatge a les dones víctimes de violència masclista.

Molts recursos desconeixen l'existència de la Taula d'Emergències socials.

"Taula d'Emergències socials no en tenim. A Terres de l'Ebre? Què és la Mesa aquesta? Aquí no..." (P1).

"Aquí, jo que conegui, no [*hi ha la Taula d'Emergències Socials*]. Jo que sàpiga no. I si n'hi ha hagut, realment no sé com funciona, perquè tampoc és que m'hagi arribat directament la informació de la Taula mateixa, o sigui que jo, no sé" (P37).

En general és serveis socials de l'Ajuntament de Tortosa qui activa la Taula d'Emergències Socials perquè és l'encarregada de buscar sortides habitacionals a les dones.

"Això de la Taula sí que s'intenta treballar amb serveis socials de primària que tornen a ser els que han de gestionar administrativament l'informe de sol·licitud d'aquests pisos que normalment tenen un preu molt més baix, que són més difícils d'accedir perquè la temporalitat d'accés als pisos que gestiona la Taula sí que costa més, però sí que és cert que els preus que dóna la Taula per poder llogar el pis són molt més assequibles que els de la borsa" (P75-P1).

"Ho tenim molt coordinat amb serveis socials, com t'explicava. Llavors, el tema d'habitatge ho podem fer nosaltres des d'aquí, directament, amb ells. De coordinar-nos i de poder dir, mira, hi ha una sol·licitud que no sé què. D'acord, ja que ara li pregunto; doncs ara te l'envio; Doncs ara, bé; doncs ho fem així, no?" (P37).

Tant SIAD com SIE deriven a la borsa d'habitatge del Consell Comarcal. Els requisits que s'exigeixen per accedir als habitatges de vegades són difícils d'aconseguir i els preus són més alts que els de la Taula d'Emergències Socials.

> "A veure, nosaltres, la coordinació per exemple, amb habitatge, amb la borsa d'habitatge, bé, és directa. Tenim el telèfon, sabem que el recurs és aquí i no està molt lluny. I sempre que tenim algun dubte o alguna pregunta, doncs, agafem directament el telèfon i parlem amb el tècnic que està allà. Derivem, derivem a les dones que veiem que els pot fer falta això" (P37).

> "La derivació pel que fa a habitatge és amb la borsa d'habitatge, però la borsa d'habitatge també té uns requisits per donar accés a aquests pisos. I clar aquí hi ha les limitacions econòmiques. Si la dona compta amb la RAI si tenim més facilitats perquè sabem que almenys són un primer programa de mesos i vulgui o no ja tenen una seguretat, un mínim sí que tenen per poder accedir-hi, però sí pel motiu que sigui la dona no ha tingut accés a la RAI tot i ser víctima, però si no li han donat l'ordre ja sabeu el que passa, si accepten l'informe... i tot això doncs limita a vegades l'accés a aquests habitatges. Depenent de la borsa d'habitatge" (P75-P1).

L'habitatge a Terres de l'Ebre és comparativament més barat que en altres territoris. El SIE ha detectat un traspàs territorial de dones en situació de VM entre SIEs precisament pel millor accés a l'habitatge a Terres de l'Ebre.

> "Que està passant actualment respecte habitatge? Fins i tot hi ha determinats SIEs que ens estan derivant dones aquí, precisament la comarca del Montsià és una de les comarques que estan més pobres a nivell estadístic de Catalunya i els pisos, són les rendes més baixes, o sigui aquí es poden obtenir pisos d'entre 50 o 60 euros i per 100 euros això vol dir que hi ha un traspàs de dones. Es comenta que pel fet que a Terres de l'Ebre l'habitatge és més barat, i més si és de la Mesa, que hi ha un cert transvasament de dones víctimes de violència masclista d'altres zones cap a Terres de l'Ebre" (P2).

7. Accions de prevenció i sensibilització

Des de fa 3 anys s'ofereixen a tots els instituts de Terres de l'Ebre, als cursos de tercer i quart d'ESO, tallers de prevenció de la violència masclista. Els tallers es donen de forma coordinada per professionals d'ensenyament, joventut, SIAD, SIE, Policia Local de Tortosa, Oficina de Joves i OAVD. L'any 2014 es van fer 33 o 34 tallers en diferents instituts. Cada any es donen formacions als i les talleristes a càrrec del pressupost de l'ICD.

"A veure prevenció als instituts, no? Als adolescents no es feia... Bé, es feien coses... Però no sé, de sobte et deia un servei, doncs, potser que des d'un SIAD s'anava a un institut a fer prevenció amb tallers, d'un altre també. Hi havia pobles que es feia, perquè potser el SIAD d'aquell territori tenia més sensibilitat i ho acabava fent. Finalment ja és el tercer curs que ajuntem Ensenyament, Joventut, SIAD, SIE, el Grup d'Atenció a la Víctima perquè tenen un tema de violència, de la Policia Local de Tortosa, Oficines de Joventut... Bé, ho ajuntem tot, i llavors hem fet una bossa de professionals i hem ofert a totes els instituts de Terres de l'Ebre, que cada any es farà un taller de prevenció als tercers o quarts d'ESO. El que ens demanen. Es fan dues hores d'un taller de prevenció, llavors ja és el tercer any, l'any passat van fer 33 o 34 tallers, vull dir, que a veure, ha funcionat molt bé... de manera gratuïta, hi van els diferents professionals" (P1).

"Per a totes les persones que faran els tallers als instituts, tenim una formació cada any, doncs, ja se n'han fet tres. Perquè més o menys tothom porti la mateixa línia. És clar, pensa que hi ha professionals molt dispars, no? De diferents serveis i cadascun... doncs una mica perquè tothom porti una mateixa línia" (P1).

El SIAD de Tortosa fa 2 grups psico-educatius amb dones a l'any: un taller sobre conflictes de parella i un altre de marentalitat.

"[*En aquests tallers*] sempre sol haver-hi una sessió amb els indicadors de la violència masclista. O sigui, ja els fa la sessió dels indicadors. A veure com podem detectar aquesta violència, com la podem veure venir no?" (P37).

L'Oficina d'Informació de l'ICD realitza les següents accions de prevenció[147]:

- Exposició Itinerant: "Violència Masclista en la parella: ¿Desmuntem Mites?"
- Difusió de material de sensibilització: Material divulgatiu per donar a conèixer la línia 900900120.
- Ajudes econòmiques a entitats de dones per finançar accions a favor de la igualtat d'oportunitats.
- Suport econòmic als ens locals per al desenvolupament de plans de polítiques de dones que poden contenir línies estratègiques de prevenció.
- Edició d'eines de suport, com ara la guia de coeducació per als centres educatius.

[147] Informació extreta del Protocol per a l'Abordatge de la Violència Masclista de Terres de l'Ebre.

- Altres Jornades, conferències-debat, com per exemple, actes del 25 de novembre.

L'OAVD no realitza accions dirigides específicament a la sensibilització o prevenció més enllà de les col·laboracions puntuals en els tallers esmentats.

> "És que això són tasques indirectes, no les fem directament, directament és l'atenció, però en tota la resta d'alguna manera sí que col·laborem" (P3).

L'any 2015 el SIE juntament amb el SIAD del Montsià, l'Ajuntament d'Amposta i un centre d'art visual van organitzar un cicle de cinema per sensibilitzar sobre els diferents àmbits de la violència masclista adreçat a tota la població.

> "Per exemple el d'aquest cap de setmana, que hem fet, en l'àmbit públic hem estat fent un cicle de cinema conjuntament amb els SIAD d'aquí del Montsià i amb els serveis socials de l'Àrea política de dona de l'Ajuntament d'Amposta i un centre d'art visual també amb seu a Amposta i a totes les Terres de l'Ebre que concretament hem programat 4 pel·lícules que s'han estrenat alguna d'ella per primera vegada aquí a Amposta i ha portat gent de tot el sector social, no només gent que en principi podia estar sensibilitzada en violència sinó gent que no ho estava i volia conèixer aquesta temàtica, hem portat pel·lícules de tot arreu, de tot el món: marroquí, turca, canadenca i espanyola i d'aquesta manera, obrim, una mirada universal, això per exemple ho hem fet aquest cap de setmana, divendres i dissabte" (P2).

En el món educatiu el SIE ha celebrat una jornada sobre la utilització de les TIC amb perspectiva de gènere.

> "Dimecres tenim un acte de sensibilització de cara al món educatiu, vam realitzar una jornada que és "masclisme i TIC" des de les noves tecnologies des de la perspectiva de gènere, és l'últim que recordo" (P1).

L'any 2015 el SIE també ha acudit a fer tallers per una demanda expressa, per exemple, ha treballat la temàtica de les relacions abusives de parella a un institut que ho va demanar expressament.

> "Si, al mes de maig vam estar també treballant concretament amb un col·legi de Tortosa que ens va fer una petició en concret en relació al que havia observat respecte als seus alumnes i vam estar treballant també amb tots els alumnes d'un determinat nivell educatiu, crec si no recordo malament, és clar hauria de tenir

papers al davant, que era 3er i 4rt i vam estar treballant tota la temàtica de les, de les relacions abusives de parella, això a petició de l'institut" (P2).

El SIE realitza accions de prevenció i sensibilització amb tota la comunitat en general, els monitors de temps lliure, l'oficina jove de Tortosa, etc.

"A més, durant crec que al mes de març, mes d'abril, és clar hauria de tenir ara les dades de la Generalitat, hem fet activitats de sensibilització amb col·lectius, moltes vegades entre el col·lectiu d'ensenyament perquè és el que pots anar treballant més de base, però això no vol dir que sigui únicament i exclusivament aquest, per exemple els monitors de temps lliure sempre ha estat una temàtica que hem estat treballant, conjuntament amb el SIAD d'aquí del Montsià, a l'Oficina Jove de Tortosa també s'ha treballat conjuntament en activitats de cara a l'Institut" (P2).

L'any 2014 el SIE va realitzar 12 accions de prevenció i sensibilització amb 249 participants, 7 actuacions a la ciutadania amb 366 participants, 2 formacions a professionals amb 45 participants i 14 assessoraments a professionals[148].

Els GAV tenen cada any un Programa Educatiu de Centres Educatius. Dins d'aquest programa fan una presentació de violència masclista adreçada a l'adolescència en els centres educatius des de cinquè de primària fins a secundària.

"Disposem també d'una presentació de violència dirigit a adolescència, podem posar també la primària, la posem des de cinquè de primària, perquè es pot adaptar aquesta presentació, la podem fer més curta o més llarga. Però els conceptes, el fet d'escurçar-la, allargar-la no vol dir que es pugui fer més ràpida o més curta sinó que hi ha certs conceptes que es treuen i hi ha altres que s'incorporen. Jo he anat personalment a NINI a passar aquesta presentació, ens van dir que necessitaven i la veritat és que" (P76).

"De fet el Dia Internacional, el dia 25 de novembre, vam anar a l'Ajuntament de Jesús a fer una presentació que ens van demanar que volien saber què feien els grups d'atenció a la víctima, com funcionàvem, què fèiem... doncs vam preparar una presentació PowerPoint i els vam explicar totes les nostres tasques quines són. Expliquem què és la violència de gènere, la violència domèstica, la masclista, a grans trets perquè era dirigit a tots. Hi havia tot tipus de gent, des d'alcaldes,

[148] Dades extretes de la Memòria del SIE 2014.

regidors, fins a ciutadans normals. Els vam explicar el que fèiem i la veritat és que els va agradar molt la presentació" (P76).

Membres del GAV han fet formacions sobre MGF i MF a diferents serveis de la xarxa (SIE, SIAD, Serveis Socials, etc.).

"Nosaltres també donem formació a qui ens ho demani. Disposem d'unes presentacions *power point* per explicar per exemple mutilacions genitals femenines, matrimonis forçats, quines actuacions es fan des Mossos. I això s'explica, de fet fa un temps es va fer una presentació a diferents serveis de mutilació genital femenina. Van venir de l'ICS, els SIAD, del SIE, de Serveis socials... És a dir tot enfocat de cara a professionals. Estem una mica a demanda, mitjançant les reunions que fem a l'ICD en referent a tots els serveis, un dia es va exposar quines presentacions disposa Mossos per fer, per tant la informació es va passar als serveis. A part tenim els companys de relacions amb la comunitat que són també, i els mateixos companys de GAV, que contactant amb els diferents serveis, els tornen a oferir" (G76).

El GAV també fa formacions sobre VM a la comunitat en general com poden ser associacions de persones grans o associacions de dones.

"Els grups d'atenció a les víctimes també fan presentacions de prevenció en centres educatius o també fan xerrades a associacions de dones" (P76).

8. Situació de les/els professionals

8.1 Condicions laborals i rotació

OAVD: No compta amb cap professional dedicat/a exclusivament a l'OAVD: Hi ha dues treballadores socials i la coordinadora que dediquen mitja jornada a l'OAVD i el psicòleg menys de mitja jornada. Són dues funcionàries i dues interines. La coordinadora i una treballadora social porten a l'OAVD des de l'obertura de l'oficina al 2008, una altra treballadora social es va incorporar al 2010 i la psicòloga es va incorporar al 2013. No han fet formacions específiques en violència masclista.

"Nosaltres no tenim una persona exclusivament dedicada a l'oficina, compartim programes, altres programes dels que portem aquí, llavors la dedicació és mitja treballadora social d'una banda, mig treballador social per un altre i una part d'un psicòleg per un altre" (P3).

"[*Les formacions que s'han fet*] han estat de mediació, d'agressions sexuals, i crec que d'assessorament penal algun any, aquests, són ofertes del propi departament de Justícia" (P3).

ICD: L'ICD de Terres de l'Ebre compta amb una coordinadora territorial, càrrec polític a jornada completa; una tècnica a jornada completa; una advocada 4 hores a la setmana; i una psicòloga 6 hores a la setmana. Aquestes dues professionals compten amb una antiguitat en el servei de més de sis anys cadascuna. L'actual tècnica fa poc que s'ha incorporat a l'equip. Anteriorment l'ICD comptava amb dues tècniques, l'altra plaça es troba actualment vacant.

"Teníem dues tècniques, ara només en tinc una, i a sobre és una tècnica que ha entrat nova..." (P1).

SIAD: Una coordinadora amb titulació de treballadora social interina des del 2009. Una psicòloga amb jornada de 8 hores i mitja a la setmana i una advocada amb jornada de 4 hores a la setmana. Totes dues treballen en el servei des de la seva creació com a Servei d'Assessorament i Atenció a la Dona a l'any 1990. Totes les professionals tenen formació en VM.

"Nosaltres estem contínuament en formació. És a dir, tots els anys, fem 2 o 3 formacions. Tot el que va sortint, tot el que es promocionen des de l'Institut Català de les Dones, i des de la Diputació que també anem fent cursos. I sempre. Sempre tot el que surt de violència masclista, sempre intentem anar a fer la formació. Vull dir, això sempre ho fem" (P37).

SIE: Una jurista, una treballadora social, dues educadores socials, una psicòloga de dones, una psicòloga infantil, una auxiliar administrativa i la directora del servei totes elles a jornada completa i antiguitat des de la implantació del servei al 2007, excepte la psicòloga infantil que es va incorporar al 2008 i una educadora al 2011. Totes tenen formació en VM.

"Hi ha la jurista pel programa jurídic, hi ha la treballadora social i l'educadora pel programa d'acollida pel programa de treball social, i l'educadora i la psicòloga infantil pel programa infantil. Llavors hi ha la psicòloga de dones per programar l'atenció a les dones, i en aquest cas, estem parlant de 5 professionals, que en aquest moment són a jornada completa de 5 professionals, l'auxiliar i jo com a directora" (P2).

STPT: La coordinadora amb formació com a psicòloga i un educador social treballen al STPT des de la seva obertura l'any 2009. El 2014 es van incorporar una altra psicòloga i una treballadora social. Totes les persones professionals treballen amb una jornada de 18 hores i mitja excepte la coordinadora que té una jornada de 22 hores.

> "La psicòloga clínica, l'educador social i el treballador social, formem l'equip de tècnics de supervisió. I després hi ha la persona coordinadora que és la psicòloga clínica" (P14).

Cap dels professionals té formació en violència masclista.

> "Hi ha hagut cursos a Barcelona. El que passa que molts dels cursos els fan al matí i nosaltres al tenir mitja jornada, només que tinguem alguna cosa al matí doncs és molt complicat poder fer aquests cursos. Pel que fa a violència de gènere, jo per exemple, no n'he fet. Sí que n'he fet de l'elaboració d'informes i algun altre. Sí que hi ha hagut cursos, però almenys a mi m'és bastant complicat poder compaginar. Més que res pel tema de la jornada, que he de fer-ho en hores fora de la jornada i només que tinguis una altra feina, a mitja jornada a un altre treball, és molt complicat poder fer-ho" (P40).

SAAU: El servei està gestionat pel Grup d'Esplai Blanquerna. Compta amb una educadora social que coordina les estades. Aquesta persona (o substitut/a) està de guàrdia les 24 hores del dia 365 dies a l'any per activar el pis d'urgències en cas que hi hagi una demanda. Durant l'estada al pis hi ha presència de professionals 24 hores al dia pel que es compta amb dues persones més per completar les permanències al pis. La contractació d'aquestes persones es fa per l'entitat "Grup d'Esplai Blanquerna" que gestiona altres serveis públics com pisos de persones extutelades o de tercer grau penitenciari. L'entitat deriva personal d'aquests recursos al SAAU quan és necessari.

L'entitat que gestiona el servei no té experiència en VM i les persones que atenen el servei no tenen formació en VM.

> "La persona que coordina el pis és educadora. Prové del món de l'acompanyament d'infància i joves" (P38).

> "Però van fent torns. Normalment n'hi ha dos més a part d'ella, entre aquestes. Però si es necessités, tenen més gent. Com que estan gestionant també pisos de nois extutelats i algun pis d'aquests de tercer grau doncs tenen permanentment personal que poden activar si fes falta" (P38).

Fins l'any 2012 la gestió d'aquest servei es realitzava per l'Associació Bida, associació especialitzada en VM i que comptava amb atenció psicològica i social especialitzada en VM.

> "Em sembla que Bida el va portar fins a l'any 2012. Van retallar tant el pressupost que l'estudiem de nou i amb l'experiència que portàvem de la gestió considerem inviable i inacceptable (t'ho explico per sobre... 150€ al mes per guàrdia 24h i després un tant per cas (dona i/o fills)" (P95).

GAV Tortosa: Dos agents a temps complet.

8.2. Mecanismes per evitar la síndrome de burn out

Més enllà de les reunions de coordinació, cap servei, a excepció del SIE, adopten mecanismes per evitar la síndrome de *burn out*.

Al SIE fan una reunió de coordinació amb tot l'equip un cop a la setmana i una supervisió externa un cop cada dos mesos. Aquest any a més han tingut una supervisió externa d'una psicòloga a petició expressa del servei.

> "Per part de la secretaria també tenim, és a dir en aquest cas, una persona de la unitat, que ve una vegada cada dos mesos aquí al servei amb la qual ens podem posar en contacte per totes aquelles problemàtiques que ens van apareixent fins i tot d'abordatge del cas" (P2).

9. Altres

Hi ha dificultats amb la concessió de les Rendes Actives d'Inserció (RAI) amb l'informe del servei competent que acredita la situació de violència masclista quan no hi ha sentència condemnatòria o ordre d'allunyament. S'ha abordat aquest tema en les reunions de l'equip comarcal i s'ha creat un document homologat que en principi hauria de solucionar aquest impediment per obtenir la RAI. S'ha utilitzat ja en algun cas però encara no hi ha hagut resposta per part de l'administració amb la qual cosa no es pot valorar si s'ha resolt o no el problema.

> "Aquí sí que tenim més problemes perquè concedeixin una renda mínima d'inserció. Jo més aviat diria, que difícilment la podem obtenir en aquestes condicions, és a dir, que la certificació que nosaltres obtenim del SIE com un servei

especialitzat de violència, fins i tot del mateix departament de la unitat de violència per poder acreditar, no sempre s'obté la renda activa d'inserció. És a dir, que la credibilitat del servei que l'ha de donar, requereix d'una sentència judicial o d'una ordre de protecció, tota la resta, bé molt bé que ho digui però jo no m'asseguro més en aquest punt, en això, tenim una certa frontera. Però ara, ha canviat, hi ha un document que està homologat, concretament hi ha dues dones que ho estan tramitant en aquests moments, a veure què passarà d'aquí a un mes, si efectivament se'ls dóna aquesta renda activa d'inserció o no" (P2).

10. Conclusions

Tortosa no compta amb un Protocol municipal per l'abordatge de la VM. Utilitza el Protocol de la demarcació de Terres de l'Ebre. El Protocol es va començar a elaborar l'any 2009 i va ser aprovat finalment l'any 2012. En la seva confecció, va comptar amb la col·laboració de diverses entitats especialitzades en el àmbit de la VM, a més d'una comissió tècnica integrada per professionals del territori.

És un protocol madur i que és òptim. Les reunions de coordinació es compleixen amb periodicitat i és adequat a la realitat. L'ICD lidera i coordina les reunions de tots els òrgans del Circuit: Taula Institucional, Taula Tècnica i Equips Comarcals. La Taula Tècnica es reuneix anualment, és integrada per diferents representants institucionals. Té com a funcions assegurar que es destinen els recursos necessaris per al desenvolupament del Circuit, nomenar els/les integrants de la Comissió Tècnica i aprovar seves propostes, entre d'altres.

La Comissió Tècnica es compon dels diferents professionals tècnics de cada servei de la demarcació de les Terres de l'Ebre. Té dins les seves competències el disseny i orientació de les actuacions del Circuit. Finalment, el Circuit compta amb un Equip Comarcal a cadascuna de les quatre comarques que integren la demarcació de Terres de l'Ebre. En ells es detecten les disfuncions o demandes dels/les integrants del circuit per elevar-les a la Comissió Tècnica i traslladar-les als/les agents de proximitat. En aquestes reunions es traslladen els acords adoptats en altres òrgans del circuit, els canvis legislatius, les noves formes d'actuar de serveis i es treballen de manera conjunta casos concrets.

Al Circuit estan representats tots els serveis de la Xarxa a excepció del STTP i el SAAU. S'ha detectat poca participació de professionals de l'àmbit sanitari i de la justícia.

La rotació entre els professionals dels serveis especialitzats de la Xarxa és escassa, els/les professionals es coneixen i és fàcil la coordinació. La comunicació i el traspàs d'informació entre els diferents òrgans del Circuit és fluïda i es comparteix la informació entre professionals.

La ciutat de Tortosa compta amb tres recursos que atenen a dones en situació de VM: SIAD municipal, SIAD comarcal i Oficina de l'ICD. El SIE es troba a uns 17 quilòmetres de distància, a la ciutat d'Amposta, i no rep tot just derivacions d'aquests serveis. Les Terres de l'Ebre tenen una deficient comunicació per transport públic entre municipis el que dificulta que les dones accedeixin al SIE. Aquest es trasllada un cop a la setmana a la localitat de Mora d'Ebre. Existeixen discrepàncies sobre si les professionals del SIE haurien de desplaçar-se també a altres localitats o si això dificultaria una atenció integral a les dones que es desplacen a la seu del SIE a Amposta.

Els serveis de la Xarxa atenen gairebé exclusivament violència a l'àmbit de la parella. En els últims anys tan sols el GAV ha detectat algun cas de matrimonis forçats i mutilació genital femenina, intervenint de manera preventiva. Pel que fa al tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual o assetjament sexual en l'àmbit laboral, els serveis tampoc han detectat o atès aquests tipus de manifestacions de la VM.

Alguns serveis com l'OAVD o el SIAD han atès alguns casos d'adolescents menors d'edat víctimes de VM. El SIE també atén adolescents i joves menors d'edat que pateixen directament VM i als fills i filles de dones en situació de VM. El SIAD i l'oficina de l'ICD deriven als/les fills/filles al SIE perquè siguin atesos per les professionals especialistes. Pel que fa a la intervenció amb fills/filles de dones que han patit VM, el STPT no aborda aquesta qüestió fins que la informació relativa a la VM que es reflecteix en els expedients és confirmada pel propi servei.

Tortosa té un Servei d'Atenció i Acollida d'Urgències que compta amb un pis específic per acollir a dones en situació de VM i els seus fills i filles en situació de risc. El servei té abast a les quatre comarques de Terres de l'Ebre, compta amb dues habitacions amb capacitat per a albergar dos nuclis familiars. El recurs és suficient, no s'ha detectat cap cas en què fos necessari i no hi haguessin places disponibles. Les estades en el recurs es preveuen per a un màxim de 15 dies ja que les persones acollides no poden sortir del pis durant l'estada. Tot i això, l'escassetat de places en les cases d'acollida ha provocat, en algunes ocasions, estades de fins a tres mesos.

El recurs d'acollida d'urgència és conegut pels/per les professionals de la Xarxa i compta amb personal d'atenció durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any. El personal tècnic

del servei no participa en les reunions de coordinació del Circuit i no compta amb formació en VM.

Pel que fa a la inserció laboral, no hi ha a Tortosa cap servei específic adreçat a dones en situació de VM. Els serveis deriven al Centre de Formació Ocupacional de l'Ajuntament. Per la seva banda, el SIE deriva les demandes d'inserció laboral habitualment al programa "Incorpora" de la Fundació La Caixa. El nivell d'èxit en la inserció laboral és molt baix, degut principalment a què no hi ha oferta de treball a la zona.

No existeix tampoc un programa especial que faciliti l'accés a l'habitatge a les dones víctimes de VM. L'accés a l'habitatge a través de la Taula d'Emergències Socials és gestionat a través de Serveis Socials, la resta de serveis de la Xarxa en general desconeixen la seva existència i utilitzen la borsa d'habitatges del Consell Comarcal. L'habitatge a Terres de l'Ebre és comparativament més barat que en altres territoris de Catalunya el que ha suposat un cert transvasament de dones en situació de VM d'altres comarques a aquesta zona.

Pel que fa a les accions de prevenció i sensibilització, l'ICD ha creat un servei de tallers a instituts en què participen de forma coordinada la major part de serveis de la Xarxa. A més, la major part de serveis realitzen accions de prevenció i sensibilització a través de tallers, exposicions o vídeo fòrums que es dirigeixen a instituts, grups de dones, o la comunitat en general.

Els/les professionals dels serveis compten, en general, amb anys d'experiència. En alguns serveis com SIE, Oficina d'ICD, GAV i SIAD les professionals han rebut i reben formació en violències masclistes. No obstant això, altres serveis com el STPT, el SAAU o l'OAVD no compten amb personal especialitzat ni reben formació en aquest àmbit. Més enllà de les reunions de coordinació, cap servei, a excepció del SIE, adopten mecanismes per evitar la síndrome de *burn out*.

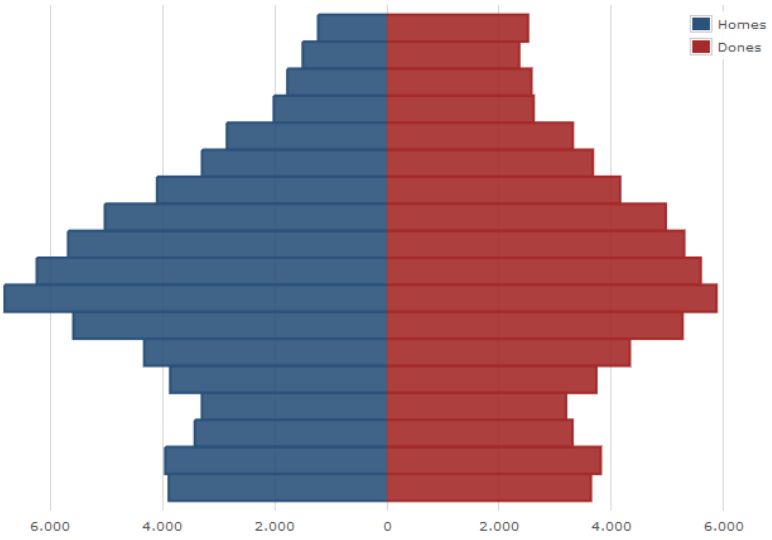
3. Lleida ciutat

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

Lleida és la capital de la província de Lleida de la Comunitat Autònoma de Catalunya i capital de la comarca del Segrià. Té una població de 138.542 habitants (IDESCAT 2015) i la seva regió urbana engloba 363.99 habitants (àrea metropolitana). Els habitants de la ciutat de Lleida, un 21% (28.086) té nacionalitat estrangera. Després de Barcelona és la segona capital catalana en nombre d'habitants. El seu terme municipal té 211,7 km2, un dels més extensos de Catalunya. Densitat de població 652,6 km^2.

Població per sexe i edat quinquennal - 2014



Font: IDESCAT. Padró Municipal d'Habitants

La població immigrant de Lleida procedeix de diversos països: 25% de Romania, 18% del Marroc, 6% d'Algèria, 4% de la Xina, 4% de Senegal, 3% de Colòmbia, 3% de Nigèria i d'altres països sobretot d'Àfrica (IDESCAT, 2015).

Lleida és la ciutat de referència per a les comarques de la província de Lleida i algunes comarques aragoneses en matèria d'assistència hospitalària, centres educatius, oferta cultural, i d'oci.

L'economia de la ciutat està vinculada majoritàriament al sector serveis, que ocupa el 71,4% de la població, seguit de la indústria (13,1%), la construcció i l'agricultura (4,2%). Hi ha una taxa d'atur del 15,75% (10.322 persones, de les quals 5.093 són dones) (IDESCAT, 2015).

La ciutat està comunicada per carreteres, autopista i autovies. L'A-2 i l'AP-2 l'uneixen amb Madrid i Barcelona i les autovies A-22 i A-14 amb Osca i Vielha. Pel que fa a transport púbic, la ciutat disposa d'una estació ferroviària de la qual parteixen trens d'alta velocitat, llarga distància, regionals i en un futur de rodalies. Des de l'estació d'autobusos de la ciutat surten diverses línies interurbanes que la connecten amb pràcticament tots els pobles i ciutats del seu voltant.

1.2. Serveis que intervenen

Els serveis del municipi de Lleida que intervenen a la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista[149] són les següents:

- Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones (ICD)[150]
- Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones (CIAD) de Lleida[151]
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)[152] Segrià
- Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE)[153] de Lleida

[149] A continuació VM.
[150] Direcció: Avinguda del Segre, 5, 25007 Lleida
Telèfon: 973703600
Correu electrònic: icd.lleida@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya
[151] Direcció: Plaza dels Fanalets de Sant Jaume, s/n, 25002 Lleida
Telèfon: 973700461
Correu electrònic: politiquesigualtat@paeria.cat
Titularitat: Ajuntament de Lleida
[152] No inclòs en el treball de camp.
[153] Direcció: Rambla de Ferran, 43, 25007 Lleida
Telèfon: 973246507
Correu electrònic: sielleida.bsf@gencat.cat

- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT) [154] de Lleida
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)[155] de Lleida
- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)[156] de Lleida
- Servei d'Acollida i Recuperació Segrià (SAR) [157]
- Servei d'Acollida Substitutori de la Llar Segrià (SAS) [158]
- La Dona Samaritana

Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones (ICD): està ubicada als Serveis Territorials de Treball, Afers Socials i Família de Lleida, propera al centre històric de la ciutat i pròxim al Consell Comarcal del Segrià, Diputació de Lleida, el SIE i l'EAIA Segrià-Noguera. Disposen d'un despatx que comparteix la coordinadora territorial i la tècnica. Per a les atencions psicològiques i jurídiques disposen d'un altre despatx al costat d'aquest. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones (CIAD): depèn de l'Ajuntament de Lleida i està ubicat en una plaça del centre històric de la ciutat, en un edifici de dues plantes: a la primera disposen d'una sala polivalent per realitzar activitats; a la segona planta en un espai comú s'ubiquen la psicòloga, l'administrativa i la tècnica d'igualtat. La coordinadora del CIAD s'ubica en un despatx propi. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30h, dimarts i dijous de 16:30 a 18:30h i cites concertades, l'estiu els matins de 9:30 a 13:30h.

Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE): depèn de la Secretaria de Família del DTASF de la Generalitat de Catalunya amb gestió externalitzada a la Unió Temporal d'Empreses (UTE), El Safareig i Dones amb Empenta. És a Lleida des de 2013.

Titularitat: Departament de Treballa, Afers Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya
[154] Direcció: Carrer de Pleyan de Porta, s/n Lleida
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF) Generalitat de Catalunya
[155] Direcció: C/ Canyeret, 21-23, 25007 Lleida
Telèfon: 973 72 55 05 / Fax 973 72 57 41
Correu electrònic: victimalleida.dj@gencat.cat / talsinae@gencat.cat
Titularitat: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya
[156] Direcció: C/ Sant Hilari, 38 – 25008 Lleida
Telèfon: 973 70 00 50 / 112 / 088
[157] No es facilita la direcció per motius de confidencialitat.
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya
[158] No es facilita la direcció per motius de confidencialitat.
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya

Està situat al centre de la ciutat, a la zona de Rambla Ferran-Estació, proper al centre històric. Davant mateix hi ha el CAP Rambla Ferran, a certa proximitat la Diputació de Lleida, el Consell Comarcal del Segrià, l'Oficina d'Informació de l'ICD i l'EAIA Segrià-Noguera. L'espai és una planta baixa i és un local nou, amb quatre sales d'atenció individual, una sala d'atenció infanto juvenil i una sala de reunions. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 19:30 hores.

Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT): depèn de la Secretaria de Família del DTASF de la Generalitat de Catalunya. Està situat al centre històric de la ciutat, al costat del CAP Eixample. Les instal·lacions són velles i disposen de dos espais comuns per al règim de visites tutelades i un despatx de la coordinadora del servei. L'horari d'atenció és els caps de setmana i les tardes de dimecres i divendres.

Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD): depèn del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, situada al centre històric de la ciutat, al costat de l'EAIA Segrià-Noguera, proper a l'Oficina d'Informació de l'ICD, el Consell Comarcal del Segrià i a la Diputació de Lleida. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8 a 15h. i per les tardes amb cita prèvia.

Grup d'Atenció a la Víctima (GAV): depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i pertany a la Regió Policial de Ponent (RPP), a l'Àrea Bàsica Policial Segrià-Garrigues-Pla d'Urgell. Està situat a la Comissaria de Policia de la Generalitat - Mossos de Lleida, al barri de Balàfia, al nord del centre històric de la ciutat. Les professionals que formen el GAV estan ubicades en un despatx a la primera planta al costat de l'entrada de l'edifici. L'horari d'atenció del GAV és de dilluns a divendres de 7 a 23h. i els caps de setmana de 7 a 19 hores.

Servei d'Acollida i recuperació (SAR): depèn de la Secretaria de Família del DTASF amb gestió externalitzada a una entitat del tercer sector. El SAR el componen dos pisos vells ajuntats. Es disposa de 22 places (habitacions per unitat familiar), cuina, saló menjador, lavabos, dos despatxos, una habitació per a material, espai per a safareig, rentadora i estenedor. Horari de 24h els 365 dies de l'any.

Servei d'Acollida Substitutori de la Llar (SAS): depèn de la Secretaria de Família del DTASF amb gestió externalitzada a una entitat del tercer sector. Situat en lloc confidencial. Espai no visitat. Horari de 24h els 365 dies de l'any.

La Dona Samaritana: És un centre d'acolliment residencial d'urgència per a dones, entitat privada declarada d'utilitat pública per la Generalitat de Catalunya. Acull dones en situació d'exclusió social i víctimes de violència masclista i els seus fills en situacions d'urgència

social. Actualment, disposa de 8 habitacions amb una capacitat de fins a 18 places incloent menors. Això ha estat possible gràcies a l'ampliació del recurs a l'any 2012, passant d'un pis d'inclusió per 8 dones a l'actual residència, que també acull mares amb els seus fills i filles. Horari de 24h els 365 dies de l'any.

1.3. Justificació de l'estudi de cas en aquest municipi

De la demarcació de Lleida és una de les ciutats on s'ubica un dels dos SIE que disposa el territori, així com altres serveis presents a la Xarxa d'Intervenció Integral contra la VM. També és una ciutat que dóna servei a una àmplia àrea metropolitana i pobles petits de la demarcació. Entre altres raons, interessa comprovar si els serveis a nivell comarcal i municipal deriven les dones als serveis referents de Lleida, com poden ser el SIE, l'OAVD, entre altres, com es coordinen i quines són les dificultats en què es troben.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

- Protocol d'Atenció a les Dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida: Protocol signat l'11 de novembre de 2008 per representants de les principals institucions, associacions i entitats de la ciutat. Se centra només en la violència en l'àmbit de la parella.

- Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a la demarcació de Lleida: El dia 16 d'abril de 2013, la Mesa Institucional aprova el protocol.

La coordinadora de l'ICD a Lleida comenta el funcionament del circuit segons els protocols del territori:

> "Està tot el que són els agents de proximitat, llavors la manera de funcionar és: que els equips comarcals cadascú és bastant autònom, cadascú té els seus protocols, adaptat a la seva comarca, i en aquest protocol entren tots els agents, tenim un protocol general, tenim aquest protocol i després els comarcals, als equips comarcals entren una persona, bé de l'Institut Català de les Dones, d'atenció a la víctima del delicte de justícia, el referent d'immigració, la de joventut, del col·legi d'advocats, de la fiscalia, del servei d'intervenció especialitzada i dels equips d'atenció a la infància i a l'adolescència, això són tots. I el departament de treball,

per tot lo de les RAE. Això és el mínim i a partir d'aquí cadascú posa més gent si li convé i cadascú es fa el seu. Aquests són els que es reuneixen més, normalment un cop cada 2 mesos. Si hi ha un problema en alguna de les comarques, si surt un cas greu, sempre és amb alguna de les comarques, per tant ens vam reunir l'Institut, Mossos i si hi ha Infància... depèn de com sigui el problema, ens reunim amb la comarca que calgui, urgent, ho resolem o ho intentem resoldre millor dit i ja està. I dues vegades l'any ens reunim la comissió tècnica" (P15).

Una de les professionals del SAR destaca el nombre d'entitats i institucionals signants del protocol i el funcionament de la comissió de seguiment del mateix:

"Ja des de l'any 2008 es va aprovar el protocol d'atenció per a les dones en situació de violència masclista. I està signat per més de 20 entitats i institucions de la ciutat. (...) I de fet hi ha reunions cada dos mesos, de la CAS, la coordinació d'avaluació i seguiment del funcionament del Protocol, i ve una persona en representació de cada servei per posar a sobre de la taula, les incidències, o on s'ha de millorar..." (P59-2).

2.2. Lideratge dels Protocols

El protocol del municipi de Lleida està liderat per la Comissió Directiva del protocol, integrada per les persones que ocupen el càrrec de representació de les institucions i entitats compromeses en el document del protocol, així com les que s'adhereixin mitjançant acord d'adhesió. El pes del lideratge del protocol correspon a la Regidoria d'Igualtat de l'Ajuntament de Lleida.

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

El seguiment i l'avaluació del protocol del municipi de Lleida s'efectuen mitjançant una Comissió d'Avaluació i seguiment integrada per personal tècnic i que dóna lloc, un cop l'any, a la Comissió Directiva del protocol.

Les funciones d'aquesta comissió són les següents:

- Vetllar per l'aplicació del protocol i analitzar les incidències que puguin sorgir.
- Actualitzar les informacions contingudes en el document en relació amb els diferents serveis, actuacions o normatives que puguin establir-se.

- Proposar millores i ampliacions del document.
- Elaborar els indicadors de seguiment i avaluació.
- Elaborar els documents de derivació/comunicacions d'ofici que es considerin oportuns.
- Proposar l'elaboració de nous acords per donar resposta a altres situacions de violència masclista.
- Proposar la incorporació de nous agents.
- Proposar la reunió de la Comissió Directiva.

Aquesta Comissió està composta per 10 persones titulars i 10 suplents, distribuïdes dos per cada àmbit d'actuació, a proposta del Ple de la Comissió tècnica i amb la ratificació de la Comissió Directiva; més una persona amb funcions de coordinació, titular i suplent, de l'Ajuntament de Lleida; i una persona, titular i suplent, en representació del teixit associatiu de dones de Lleida:

- 2 persones titulars (i dos suplents) de l'àmbit de la salut.
- 1 persona titular (i una suplent) en representació del moviment de dones del municipi de Lleida.
- 2 persones titulars (i dos suplents) de l'àmbit dels serveis socials, educatius, laborals i de promoció de les dones.
- 2 persones titulars (i dos suplents) de l'àmbit policial.
- 2 persones titulars (i dos suplents) de l'àmbit judicial.
- 1 persona titular (i una suplent) de l'Ajuntament de Lleida com a coordinador/a.

En el Protocol, de l'any 2008, el SIE no és integrant de la comissió tècnica ja que encara no existia. En l'actualitat està integrat en el Circuit i en la comissió.

Aquesta comissió es reuneix de forma semestral de manera ordinària, sense perjudici que es puguin establir un major nombre de reunions a proposta raonada d'alguna persona que sigui membre o per situacions d'especial complexitat. Segons ens van afirmar en el grup de discussió, es reuneix bimensualment.

La coordinadora de l'ICD de Lleida ens explica el treball de les comissions:

> "Hi ha la taula institucional, una al Pirineu i una a Lleida, una comissió tècnica al Pirineu i una comissió tècnica a Lleida, i després 8 equips comarcals a Lleida perquè n'hi ha al Solsonès i a l'Ajuntament de Lleida, i després 1 cada consell comarcal i estan les tècniques dels SIAD que només són una, està situada a cada consell comarcal i cadascuna té contractació a demanda, advocada i psicòloga, excepte l'Ajuntament de Lleida que per la seva grandària té una psicòloga fixa, i l'advocada la té a demanda i nosaltres aquí a l'oficina que la tenim tantes hores l'advocada i tantes hores la psicòloga, la resta és a demanda" (P15).

Una de les professionals del CIAD opina sobre la coordinació del circuit:

> "El protocol va funcionant, i si no funciona el que fem són revisions del que està passant, posem sobre la taula si hi ha hagut una trucada de telèfon que no s'atén en el moment que hi havia la urgència o que el professional necessitava que aquella trucada doncs fos atesa, ja que intentem revisar el que ha passat, quan ha passat, com ha passat, objectivant màxim, la idea és que, com que hi ha molta, com et diria, hi ha molt coneixement personal de la gent que intervé, doncs la veritat és que les coordinacions són relativament senzilles, el que facilita també, fins i tot, ja que moments en què una atenció doncs hauria de ser d'una manera doncs intentar facilitat els canals, de manera més àgil no? Tot i que els serveis estiguin definits d'una manera, doncs intentar que hi hagi aquesta via ràpida, si es requereix, però sí que és veritat que tenim un espai on poder comentar si hi ha alguna dificultat" (P16).

2.4. Representació dels serveis al Circuit

Excepte el STPT i La Dona Samaritana, tots els serveis i recursos que intervenen en VM a la ciutat, tant els exposats anteriorment com altres serveis de sanitat, educació, joventut, immigració, policia local, entre d'altres, són presents a les reunions del circuit.

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Lleida: Oficina d'Informació de l'ICD, CIAD

Lleida, OAVD, GAV, Serveis Socials de Lleida, EAIA, Serveis de Salut, SIE, SAR , SAS, *La Dona Samaritana*, entre d'altres.

La proposta de derivació a un recurs d'acollida (SAR o SAS) la realitza serveis socials.

La forma de derivació al SAR i SAS és a través d'una professional de la Secretaria de Família (SF) que valora la situació de vulnerabilitat i risc de la dona en qüestió segons els informes que els remeten. En alguns casos no coincideix amb la valoració feta per altres serveis, però la decisió final depèn de la SF.

La derivació a l'STPT únicament és possible mitjançant una resolució judicial. Tant Fiscalia com els/les advocats/es de part poden sol·licitar que les visites (supervisades o tutelades) o els intercanvis siguin mitjançant el STPT. El STPT no deriva a les dones a cap servei de la Xarxa ni els altres serveis poden derivar en ella.

El GAV deriva dones al SIE i al CIAD en els casos que elles demanen informació i/o no estan segures d'interposar denúncia (casos sense mostres de violència física) perquè potser necessiten un apoderament. Des del GAV se'ls informa dels serveis i recursos disponibles com a Xarxa perquè siguin elles les que acudeixin quan els calgui el servei més adequat en cada cas. El GAV deriva al SIE els casos de violència masclista més greus o quan hi ha nens i nenes afectades. Al CIAD deriva quan l'atenció sigui més curta en el temps ja que des del CIAD no es pot fer tractament terapèutic de llarga durada. A l'Oficina de l'ICD derivarien a dones de municipis que no fossin de Lleida, per garantir l'anonimat que potser no tindrien al seu poble.

En relació al CIAD, reben derivacions de serveis socials, de justícia, del GAV, del SIE, l'ICD, però destaquen els serveis socials com a agent derivador important.

Des del CIAD de l'Ajuntament de Lleida expressen que són un servei de primera atenció, és a dir, el primer servei on acudeixen el 50% de les dones que atenen i l'altre 50% se'ls deriva d'un altre servei de la ciutat. Així ho manifesta una de les professionals del CIAD:

> "En aquests moments sí que som un servei de primera atenció, és un servei d'atenció directa, diguem que les persones vénen, poden venir a títol personal, i també som un servei de derivació, llavors, aquí estem fent un mix, un 50% menys, una miqueta" (P16).

Les principals derivacions de dones a l'entitat *La Dona Samaritana* provenen de serveis socials de l'Ajuntament de Lleida:

> "Principalment serveis socials de l'Ajuntament de Lleida... O sigui, vénen derivades, vénen acompanyades per Mossos, però el referent acaba sent un dels serveis socials de Lleida. Llavors, la majoria són serveis socials de Lleida, però també serveis comarcals del Segrià, o algun consell comarcal puntual que n'hi ha hagut també. Però la majoria de Ajuntament de Lleida" (P41).

Les derivacions que rep l'Oficina d'Informació de l'ICD són a través de serveis socials, ja que la majoria de les dones acudeixen al servei amb una demanda concreta per recomanació d'algun altre servei. Així ho expressa una de les tècniques de l'Oficina de l'ICD de Lleida:

> "Aquí al principi molta gent derivada, o et truca l'assistent social del cap de referència, però ja et ve amb una demanda concreta, "dóna'm hora per l'advocada" "dóna'm hora per la psicòloga", o sigui la gent que pot ser més presencialment sí que són dones que potser han patit una violència psicològica, que els han parlat del servei, que volen assessorament jurídic perquè s'estan divorciant... vull dir, quan vénen aquí ja tenen una mica clar el que fem" (P14).

Pel que fa a les derivacions que rep el SIE, durant el 2014 van rebre 59 fitxes de derivació, tan sols un 21% de les derivacions van anar acompanyades d'un informe (fitxa de derivació) del servei derivant[159].

Una de las professionals del SIE:

> "Llavors nosaltres sí que portem un registre de les dones que estan en risc. Fem una valoració del risc... Bé, basada molt en el RVD de Barcelona, conviu o no conviu; consumeix alcohol o no consumeix alcohol; quan ha estat aquesta última agressió; i ha estat violent en part, amb altres persones ..." (P13).

Els canals de derivació entre serveis i/o recursos són el telèfon i els correus electrònics. En la majoria dels casos es fa seguiment de les derivacions per part del servei o recurs que l'ha iniciat. En casos en què la dona no està convençuda de la vinculació amb el servei se l'informa dels altres serveis de la Xarxa que li puguin ser útils i quan ella ho cregui, s'hi pugui dirigir.

Així ho expressa una professional de la OAVD:

[159] Dades extretes de la Memòria del SIE 2014

> "Sí, alguna presencial [*es refereix a coordinacions i derivacions*], quan requereix que de vegades hi ha casos doncs confusos, que no saps molt bé... I llavors fas presencial. Però bàsicament telefònica" (P59-8).

Una de les professionals del CIAD explica la forma de derivació i coordinació amb els serveis:

> "Per exemple, nosaltres com a SIAD, doncs, a vegades rebem alguna trucada del SIE, o de la casa d'acollida, o de serveis socials... Necessitaríem que aquesta dona fos atesa per la psicòloga o per l'advocada del SIAD, pots donar una primera cita? Doncs primer fem un contacte telefònic, fem una pre-reserva d'agenda... Perquè a vegades, aquests serveis que et diuen tenen allà, en aquell moment, a la usuària, i ja confirmem que li vagi bé. I a continuació per correu electrònic, amb el document protegit, amb contrasenya, la fitxa de derivació amb les dades bàsiques per a l'atenció de la usuària" (P59-6).

Pel que fa al seguiment de casos, el GAV sempre fa una primera entrevista presencial amb la dona i després s'acorda la forma de seguiment, que pot ser presencial i/o telefònic segons el risc, altres criteris i la voluntat de la dona, aproximadament un seguiment quinzenal.

En relació als seguiments dels casos, un dels professionals del GAV opina el següent:

> "No podem demostrar a finals d'any i dir "mira, gràcies al nostre seguiment, la detecció de necessitats, la detecció de riscos, hem salvat 15 vides", no ho sé, però estic convençut que el treball és bo i que s'ha de continuar fent. I posats a triar entre instruir denúncies o fer seguiments jo estic d'acord amb el model policial de fer seguiments, però podria ser flexible i adaptar-se" (P51).

El mateix professional del GAV comenta la forma de seguiment de casos:

> "Presencial i telefònica és la manera habitual. Una entrevista primera sempre presencial i a partir d'aquí vam ho acordem amb ella. Ens adaptem amb la persona que atenem. A part que estem a disposició, sap on som, té els nostres telèfons de contacte" (P51).

Des del SIE es realitza una valoració de risc i les que estan en un risc alt se'ls proporciona el servei Atempro de Creu Roja (acord amb Creu Roja, serveis socials i SIE), un mòbil per a les dones que prement un botó demanen ajuda a Creu Roja i aquests avisen als Mossos. Es realitza un seguiment telefònic mensual des de Creu Roja.

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

El SIE de Lleida va ser creat al gener de 2013, per tant, és un servei nou comparat amb els altres serveis de la Xarxa i sobretot en comparació amb els SIE. La majoria de dones que van al SIE són de la ciutat de Lleida i de la comarca del Segrià, així que el CIAD de l'Ajuntament de Lleida i el SIAD Segrià sovint han percebut el SIE com una amenaça/competència en comptes de valorar-se positivament i com un recurs més especialitzat. El SIE encara està en una etapa de donar-se a conèixer, presentant-se als serveis i recursos del territori i la ciutadania en general.

Segons el SIE, es deriva una baixa quantitat de dones de les comarques de la demarcació i també dels SIAD de la pròpia comarca. Des del SIE es creu que alguns SIAD estan exercint funcions de SIE sense la formació i les professionals adequades.

Així ho comenta una de les professionals del SIE:

> "Jo demano que tots els recursos assessorin a les dones. És una mica la meva perspectiva, que tota dona té dret a saber que hi ha un SIE. Que ella diu, no vull venir, prefereixo venir aquí perquè això és Tàrrega, i em va millor, o el que sigui. No hi ha problema. Però que sàpiga que existim. Perquè si no, de vegades, pot passar que la dona vingui al cap d'un temps i ens digui, "és que ningú m'havia explicat que hi havia un SIE...", i hagi fet xarxa, no? Crec que és "una cosa" que hem d'anar polint. Llavors, informa a totes les dones, que com a dona víctima de violència masclista té dret a venir" (P13).
>
> "Però sempre penses que potser sí que s'estan assolint funcions que formen més part del Servei d'Intervenció Especialitzada, no? Llavors, sí, segurament, segurament. El que passa que... Quin tipus de funcions? O sigui els SIAD són la primera presa de contacte amb la dona, fan detecció, que és una part de l'acollida nostra. També si ens en deriva un SIAD, la part d'acollida nostra es redueix moltíssim. Perquè la dona ja identifica violència. I ja vam presentar el cas ràpid. Però no és un procés psicoterapèutic per a la dona, ni és un procés d'exploració i psicoteràpia per als nens, ni... Vull dir, que la realitat és la que és, no estan dotats d'un equip com un SIE. Llavors sí, és possible que ho estiguin fent. Quan veig els números ho penso molt, eh?" (P13).

Tots dos serveis declaren que es deriven les dones, però la realitat i les estadístiques demostren que no es treballa conjuntament, la coordinació és mínima i no es treballa en xarxa. No disposen de criteris unificats, ni SIE ni CIAD, ni la resta de serveis de la Xarxa, de quan una dona ha de ser derivada al SIE. En general, hi ha una competència entre serveis per "qui" intervé amb la dona i no es té en compte la voluntat d'ella de decidir quin és el servei que vol i li és necessari per realitzar el seu procés d'autonomia personal i d'apoderament. Des del SIE manifesten que en nombrosos casos se'ls deriva el/la fill/a de la dona i no la dona víctima de VM i que no poden segmentar la intervenció ja que el treball amb la mare és imprescindible quan es treballa amb els/les fills/es.

Les intervencions del SIE i la relació amb els SIAD de les comarques segons una de les professionals del SIE:

> "He de dir que també hem establert plans de treballs amb consells comarcals i amb SIAD, i ens hem desplaçat per casos d'adolescents, puntualment, per vincular-la al SIE. Ens hem desplaçat per fer coordinacions amb dones amb risc, i ens hem desplaçat per nens. Val? O sigui que ja hem fet algun... O sigui que la itinerància, sigui per un tema de recursos humans, i a nivell d'atenció no podem, no? Si el cas quan es fa una valoració, el cas ho mereix, i a més creiem que pot facilitar la vinculació de la dona al SIE, i pot ajudar els professionals del territori, ens desplacem. I bé, valoren... els territoris que ho hem començat a fer ho han valorat molt positivament" (P13).

Una de les professionals del CIAD de l'Ajuntament de Lleida opina el següent respecte a la relació CIAD-SIE:

> "En principi l'encaix és fàcil, perquè nosaltres com a CIAD tenim l'encàrrec d'atendre dones, i adolescents pot ser, no? (...) Però no fills, i per tant quan hi ha una situació en què aquesta dona té fills a càrrec, que també estan patint i s'ha de fer una atenció, és molt fàcil coordinar i derivar aquest cas a SIE" (P59-6) .

I la mateixa professional al preguntar-li "I quan no hi ha fills, deriven les dones al SIE?" Respon el següent:

> "En principi no, perquè nosaltres som un servei d'informació i atenció a les dones, que té una psicòloga i té una advocada, i per tant, la dona arriba al nostre servei i l'atenem nosaltres. No hi ha una derivació..." (P59-6).

2.7. Rol de serveis socials

El paper dels serveis socials és essencial en la intervenció en casos de VM i, encara que no és el destinatari habitualment de la formació en gènere ni VM de les professionals, ni tenen una important presència en els espais de coordinació. Tots els serveis i recursos de la Xarxa es coordinen amb serveis socials ja sigui per la tramitació de recursos econòmics, socials, d'habitatge, entre d'altres.

Pel que fa a la detecció de casos de VM, hi ha unanimitat entre els serveis i recursos de la Xarxa a assenyalar els serveis socials com un servei important en la detecció de casos.

Per exemple, des del SAR afirmen que la majoria de les dones arriben des de serveis socials:

> "De serveis socials, sí, de les àrees bàsiques. Poden arribar del SIAD, de vegades el SIAD el passa a serveis socials i fan l'informe conjunt. També ara comencen del SIE, del SIE amb serveis socials, també hi ha un treball conjunt. Però majoritàriament arriben d'aquí [*es refereix a serveis socials*]" (P17).

Una de les professionals de l'OAVD destaca la importància dels serveis socials:

> "És que al final, a l'hora d'arribar un recurs de necessitat tangible, és la xarxa bàsica, que són els serveis socials. I després aquí pots desplegar tot el que és l'especialització. Però el recurs bàsic, de necessitat d'urgència, sempre partirà dels serveis socials" (P59-8).

2.8. Fortaleses

- Territori amb pocs habitants i bon coneixement entre els/les professionals dels serveis i recursos que facilita la coordinació, el treball en xarxa i les intervencions àgils i fluïdes.

  Aquesta és l'opinió d'una de les tècniques de l'Oficina d'Informació de l'ICD a Lleida:

  > "L'avantatge que tenim a Lleida i els Pirineus és que ens coneixem tots. Jo potser no porto tant de temps, però la majoria de tècniques, ja no parlo de càrrecs polítics perquè això sí que canvia, però la majoria de tècniques i coordinadores de serveis socials fa molt temps que hi són. Llavors es coneixen molt i amb una trucada a vegades queda el conflicte resolt, amb això no hi ha cap problema. També tenim molta relació amb la cap del departament de justícia, amb Mossos amb el GAV, vull

dir la coordinació sempre és molt fàcil i fem reunions periòdiques, però si no pot ser per tema d'agenda amb una trucada està resolt" (P14).

Una de les professionals de l'OAVD opina el següent:

"Jo sí que veig fluïdesa. No sé si és un avantatge, que és un territori petit i això doncs dóna molta facilitat a l'hora d'agafar el telèfon... Ja moltes ens hem posat cares... Jo sí crec que hi ha fluïdesa. Que hi hauria coses a millorar? Per descomptat" (P59-8).

- Protocol territorial que reconeix amb força exactitud el circuit real i que funciona a la pràctica.

  Així ho expressa una professional del CIAD:

  "És positiu, l'alt nivell de coneixement que tenim de la gent i dels recursos que tenim al mateix territori, això penso, i el fet que puguem posar cara als noms de les persones, ja que ajuda, facilita molt les coordinacions i que es pugui intervenir de manera fluïda" (P16).

- El SIE està plantejant la intervenció amb adolescents a través d'Skype per poder accedir a adolescents de les comarques de la demarcació.

  Una de les professionals del SIE explica la intervenció a través d'Skype:

  "El que hem ofert, que això és "una cosa" que s'ha d'implementar a nivell de la Unitat ens va dir, és el tema de l'Skype també. Doncs que aquestes joves, poguessin fer Skype des dels SIAD amb contacte amb el SIE, hi ha altres alternatives. Jo tinc la sensació (...) que estem donant resposta... O sigui a cap derivació d'un SIAD hem posat traves... "No, és que té dificultats per venir" ¿doncs saps què? En aquesta primera ocasió, venim, ens reunim, si vol, cites la dona... Llavors, no tinc la sensació que no hem pogut donar resposta, tot i la dificultat de desplaçament" (P13).

2.9. Febleses

- Població geogràficament dispersa, territori molt extens, distàncies grans, males comunicacions i zones de difícil accés.

  Així ho expressa una professional de l'àmbit judicial:

"El territori de Lleida és geogràficament molt gran, poblacionalment no, les distàncies estan malament, les comunicacions, no és només les distàncies, són també les comunicacions, distàncies i comunicació, mala comunicació" (P09).

Sobre l'ampli territori opina una de les professionals de l'Oficina d'Informació de l'ICD:

"Nosaltres tenim un territori molt ampli, què passa? Que el dia que ens anem a Vielha, perdem tot el dia a Vielha. Tot el dia i part de la tarda, i després ens compensem les hores, la Carmen no, jo sí. Tenim molt territori, i clar, abastem... molt. I som 2, i clar, nosaltres arribem fins on arribem, i de vegades costa molt. I això no tothom ho veu, nosaltres som... portem 13 consells comarcals i som 2, hi ha altres demarcacions que fins ara tenien 4 consells comarcals i eren 2 tècniques i una coordinadora, i amb un territori més petit" (P14) .

- Manca d'un protocol d'emergències i especialment quan hi ha menors.
- Manca d'un recurs propi d'acollida i atenció d'urgències.

En relació a la manca d'un recurs d'acollida i atenció d'urgències a la ciutat de Lleida, opina una de les professionals del SIE:

"El que falta en el territori, és un servei. És que no hi ha, no hi ha "(P59-3).

Una de les professionals del CIAD de l'Ajuntament de Lleida opina sobre l'entitat *La Dona Samaritana* i la seva falta d'anonimat:

"Jo volia fer un petit apunt amb el tema de *La Dona Samaritana*... Que em sembla que hi hauria d'haver una mica més d'anonimat. A veure, vull explicar bé, eh? A veure, és una entitat privada, que evidentment necessita fons, i segurament el que reben de les administracions públiques no és suficient. I busquen, i pensen, i fan estratègies per recollir fons. I de vegades aquestes estratègies porten a, certes pràctiques, d'anunciar per tot arreu que són un servei d'acollida per a dones maltractades, i això s'hauria de preservar. Precisament el que té una acollida és que ha de ser anònima, ningú ha de poder identificar-lo fàcilment. Crec que aquí hi ha un petit element que s'hauria d'intentar millorar, perquè evidentment, què podem fer avui? Doncs fem una taula informativa i tractem de recaptar fons de la ciutadania, però si estàs anunciant que és una acollida per a dones en situació de violència... Lleida és una ciutat molt petita i tot es troba, i tot s'identifica fàcilment. I crec que aquí doncs a veure, no es fa pública la direcció dels pisos i les cases d'acollida, o sigui, les has de preservar una mica..." (P59-6).

Així s’expressa una de les professionals de *La Dona Samaritana*:

> "Fa 10 anys que es porta [*es refereix a l'entitat*]. Llavors la casa es va obrir el 2012 per violència de gènere, per la falta que hi havia a Lleida, d'un recurs d'urgències, es van destinar unes places per a aquesta urgència social. Però, en veure la finalitat que té, i que atenem molts casos de violència masclista, ja que estem mirant de separar, d'afrontar una cosa per una banda, i una altra, de l'altra" (P59-5).

Una de les professionals de l'OAVD també opina sobre el recurs d'urgències que ofereix l'entitat *La Dona Samaritana*:

> "Quan es va crear aquest servei [*es refereix al servei d'acollida d'urgències de l'entitat La Dona Samaritana*], es va crear perquè era un servei, o almenys se'ns va presentar a nosaltres com a oficina se'ns va presentar com un servei per acollir dones d'exclusió social. No es va oferir com un servei d'acollida, ni de protecció, ni d'urgència per a dones de violència masclista. El que passa que després, donat que a Lleida no disposem de grans recursos per violència de gènere a nivell d'urgència, doncs es va aprofitar aquest servei, que no dic q no s'hagi de perfilar. Però vull dir que, el mandat final, principal, que tenien ells, era d'exclusió social. I s'ha aprofitat" (P59-7).

- Manca de perspectiva de gènere del STPT i de la Dona Samaritana.

- *La Dona Samaritana* no està present en les reunions del protocol de la ciutat de Lleida ni a les de la demarcació, estan excloses dels espais de coordinació.

  Així s'expressa una de les professionals de l'entitat *La Dona Samaritana* en relació a la manca de coordinació per millorar en alguns aspectes:

  > "Sí que és veritat que hi ha hagut errors dels que s'ha anunciat que atenem violència de gènere, que estem rectificant. Per això comentava abans lo de la coordinació. Per veure les coses que podem fer malament, i que podem fer bé... I millorar. Llavors sí que ara, a partir d'un cert temps fins ara, estem comentant que som un recurs que atén dones en exclusió social i altres tipus d'exclusió social en general. Salut mental, drogodependències, altres tipus d'addiccions... I dones que estan al carrer. I estem treballant per separar aquest sector de dones afectades, pel sector d'atenció a la violència d'urgència" (P59-5).

- La dificultat d'escolarització dels fills i filles de les dones que estan en el SAR, el SAS i les de *La Dona Samaritana*.

- Temps d'estada superior als estipulats en el servei de *La Dona Samaritana*.

  Així ho expressa una professional de l'entitat:

  > "Durada mitjana ... Normalment, dos, tres mesos" (P41).

- Manca de recursos, principalment d'acollida de llarga estada (SAR, SAS) que fa que l'acollida d'urgències s'allargui.

- Discrepància sobre la mobilitat territorial o no del SIE.

  Sobre la mobilitat territorial, una de les professionals del SIE opina el següent:

  > "Jo considero que un desplaçament puntual, ho hem fet, i ho farem, sí. Però que no tenim prou personal per poder... Per exemple, desplaçar la psicòloga infanto juvenil no és viable, la psicòloga, no és viable, no és viable... No és viable perquè tenen una dona a les 9, una dona a les 10, una dona a les 11, una dona a les 12... Tenen l'agenda plena d'atencions" (...). A nivell d'atenció no és possible, perquè tenim un volum d'atenció que justifica la nostra presència aquí. I després a nivell de model, tampoc és el que volem oferir. O sigui, si ens desplacem un cop al mes per veure un nen d'una mare, i un nen de 4 anys, a un consell comarcal no farem tant, com si aquesta mare aconsegueix... Fem un pla de treball conjunt amb aquest consell comarcal, perquè aquesta mare cada 15 dies vingui aquí al SIE, i li posem l'hora. A ella i al nen, a la mateixa hora, per posar-ho fàcil. Llavors és el que hem fet. Ens hem desplaçat puntualment per coordinar-nos, "mira, tenim una adolescent que està en risc, hi ha hagut una agressió física i tot". Llavors hem establert un pla de treball conjunt, amb l'educadora, amb la psicòloga, i ara aquesta adolescent, per exemple, aquesta noia, que avui hem tingut reunió de casos, està venint aquí, val? Llavors és el que intentem. Llavors donar una continuïtat. Apagar focs no és treballar amb violència" (P13).
  >
  > "La dona de la Lleida rural, si no treballem en xarxa, difícilment arribarà al SIE. Per tant, ho hem fet, eh?" (P13).

Una de les professionals de l'Oficina d'Informació del ICD opina que:

> "El problema és que un dels serveis que ofereix el SIE és una atenció psicològica per a infants, que és un servei que molts consells comarcals reclamen, perquè de vegades ja no només és la dona que han d'atendre que per la seva vessant amb la psicòloga del consell comarcal queda cobert, però el nen no. Què passa? Que els pressupostos són els que són, i si hi ha serveis del SIE, però implica que el consell

comarcal ha d'assumir el desplaçament de la dona, però si la dona ho pot pagar, els horaris que té... si no condueix o si depèn del transport públic, la limiten molt. Llavors potser per una atenció psicològica d'una hora haurien de perdre tot el dia, estic parlant de les comarques més llunyanes o d'alguna comarca del Pirineu que per circumstàncies va millor el SIE de Lleida" (P14).

- No tots els GAV disposen d'un espai propi, ja que en algunes comissaries han de compartir despatx, ordinador, telèfon, etc.

  Així ho comenta un professional del GAV:

  "A mi m'agradaria que hi hagués Grups d'Atenció a la Víctima en un espai físic, no més adequat per què un despatx ja és adequat, però sí únic. Hi ha molts [*es refereix a GAV*] que han de compartir aquest espai amb altres funcions o altres companys. O quan arriben, el seu ordinador el té un altre company perquè ha de fer una nota informativa perquè està instruint un atestat o perquè ha de fer una compareixença i llavors es veu abocat a desplaçar-se a un altre lloc" (P51).

- El STPT no es coordina amb cap servei de la xarxa.

- Presència d'un sol STPT per a tota la demarcació de Lleida.

4. Manifestacions de violència masclista abordades per la xarxa

Des de Mossos s'atén casos de violència de gènere, violència domèstica, agressions i abusos sexuals, delictes d'odi i discriminació i també de mutilació genital femenina i matrimonis forçats.

La resta de serveis de la xarxa intervenen essencialment en casos de violència en la parella.

4.1. Violència en la parella

L'àmbit de violència que es detecta i atén majoritàriament a la ciutat de Lleida és la de la violència en l'àmbit de la parella: els casos que s'atenen des del GAV són un 90% de violència de gènere i domèstica; els casos del CIAD un 90%; de *La Dona Samaritana* un 90%.

Una de les professionals del SIE manifesta que majoritàriament atenen casos de violència masclista en l'àmbit de la parella:

> "Veiem violències especialment en l'àmbit de la parella (...) El 90% de les derivacions són violència masclista en l'àmbit de la parella" (P13).

Una de les professionals del CIAD també constata que el 90% dels casos són de violència en l'àmbit de la parella:

> "El principal motiu de violència, és la violència de parella (...) però sí que podríem dir que el 90% és violència en la parella" (P16).

Des del servei de *La Dona Samaritana* també afirmen que la majoria de casos són de violència en la parella, dones joves i de nacionalitats diverses:

> "El de la parella? Un 90% (...) Normalment són dones joves, diria que de 20 i escaig anys, i de 40-45 (...) Hem tingut moltes musulmanes, moltes àrabs, africanes, també unes quantes. Però espanyoles també" (P41).

Des del SAR també manifesten que la violència en la parella és la més habitual:

> "Nosaltres és violència de gènere, en la parella... I després veiem alguna filio-parental. Però bàsicament el que veiem de violència són aquestes dues" (P59-2).

4.2. Agressions sexuals

Les agressions sexuals són la forma de VM més freqüent després de la violència en l'àmbit de la parella. Només en l'àmbit de sanitat hi ha un protocol específic d'actuació per a casos d'agressions sexuals.

Una de les professionals del SIE manifesta que no els arriben casos de violència sexual:

> "L'àmbit comunitari, la violència sexual, ens interessa i està dins de la tasca encomanada que tenim, que sigui també una violència que arribi. Però no acaba d'arribar. Àmbit comunitari, laboral, agressions sexuals, mutilació genital femenina... No" (P13).

Una de les professionals del CIAD així expressa els pocs casos d'agressions sexuals que atenen:

"Sí que hem tingut alguna situació d'agressió o d'abús sexual, alguna situació d'assetjament laboral, poques" (P16).

Una de les professionals de l'OAVD afirma que intervenen en alguns casos de violència sexual:

"També veiem agressions sexuals (...) de vegades ens en deriven de l'EAP, de penal, per fer algun acompanyament a judici... O de dir, aquesta senyora, o la noia, o la jove, està molt ansiosa per poder derivar-la a algun recurs, fem una primera atenció, contenció, i després valorem. Però a la guàrdia, o al jutjat VIDO... abús sexual no. És perquè ens deriven els companys de l'EAP" (P59-7).

4.3. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions genitals femenines (MGF)

Lleida és una ciutat amb un alt percentatge de població immigrant, però en canvi la detecció de casos de MGF i MF és gairebé inexistent.

Des del GAV de forma puntual s'han detectat casos de MGF treballant des de la prevenció. Durant el 2015, des de la Regió Policial de Ponent s'han atès dos casos de MGF en nenes i 1 cas de MF d'una nena menor d'edat; durant el 2014 es va atendre 1 cas de MGF d'una nena i 1 cas de MF en una major d'edat[160].

Un dels professionals del GAV així ho expressa:

"Però de manera puntual hem trobat casos de mutilació genital femenina, sobretot treballem des de la prevenció perquè ho detecten altres professionals i si no tenen èxit en la seva intervenció ens demanen la nostra. Vull dir, això està protocol·litzat. El protocol d'intervenció des del departament de Benestar Social i Família, en què estem nosaltres també" (P51).

Així s'expressa una professional del GAV:

"Costa molt detectar-ho. Des de Mossos si s'ha detectat alguna cosa és perquè des del grup de relacions amb la comunitat que fa les xerrades a les escoles... a partir d'allà, alguna nena, va manifestar el que li passava a casa..." (P59-9).

[160] Dades del Departament d'Interior. Dades sobre violència masclista – 2014.

Malgrat l'alt percentatge de dones immigrants que atén el SIE, no s'ha detectat des del servei cap cas de MGF i MF. Tampoc des del CIAD s'ha detectat cap cas de MGF i de MF[161].

Actualment els GAV només instrueix les denúncies de MF i de MGF, la resta les instrueixen altres professionals del cos policial.

Una de les professionals del SIE opina que no detecten casos de matrimonis forçats, però que sospiten que n'hi ha pel relat de violència que descriuen les dones:

> "Les dones immigrants que veiem, la major part d'elles, quan expliquen la seva història de violència, expliquen que el matrimoni ha estat per pacte familiar, i realment, quan expliquen el tema de l'amor i el vincle, no ha estat una lliure elecció d'elles" (P13).

Una de les professionals del SIE constata que no detecten casos de MGF:

> "Però mutilació genital femenina, no. No, no. Crec que és perquè això, perquè no tenim un nombre molt ampli de dones immigrants..." (P13).

Des del CIAD també destaquen que no detecten casos de MGF ni de MF:

> "El tema de la mutilacions genitals femenines aquí no ens arriben, no, no hi ha hagut demanda per aquesta temàtica, i en el cas de matrimoni forçat sí que n'hi ha hagut en algun moment, algun comentari que s'ha pogut donar o que, hi ha hagut alguna demanda d'intervenció, no tant per persones que són aquí, bé de vegades m'han comentat "i si em passés això, que podria fer?, més a nivell d'informació que d'atenció directa. Sí que hi va haver un cas d'atenció directa que va venir via telefònica d'una noia que venia de l'estranger, que estava de pas, que va fugir del seu país justament per això" (P16).

Des del SAR afirmen detectar casos de MF, però les mateixes dones no li atorguen la importància en el seu relat de violència per les múltiples violències patides i manifesten que "era el que tocava". I també detecten casos de MGF:

> "El que passa potser et diria que els costa molt parlar-ho. Lo de matrimonis forçats t'ho diuen, no se n'adonen; les nostres dones que arriben no se n'adonen, t'ho diuen: «Em van forçar», però el pes i el que significa per ser dona, no, és tot el treball que es realitza després quan poden donar-se'n compte. Alguna et diu: "Jo estava enamorada -i està com enfadada- d'una altra persona i em van forçar», que

[161] Dades de la Memòria del SIE 2014 y Memòria del CIAD 2014.

també n'hi ha, les altres és com una mica: «El que toca». I sí, però és el que tocava i no li donen més importància. I les mutilacions costa molt que puguin parlar, ens n'hem assabentat de poquetes, altres ho intuïm i alguna et diu que sí, però molt poques dones" (P17).

Una altra de les professionals del SAR també opina com la seva companya de servei respecte als MF:

> "Quan arriben al SAR, i t'expliquen que ja són mares així, doncs elles t'expliquen la història que va ser un matrimoni forçat... Això ja és al estar allà. Després el que s'ha d'evitar, i parlar, doncs és això, que sigui el mateix pels seus fills, no? Aquesta prevenció" (P59-2).

Una de les professionals de l'OAVD opina que només han intervingut en un cas de MGF:

> "A nivell d'assessorament penal, es va intervenir en un mutilació genital. Però ja està. No" (P59-8)

4.4. Tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual

El tràfic amb finalitats d'explotació sexual és una forma de VM que no és detectada per cap dels serveis de la ciutat de Lleida, excepte els Mossos que sí que han intervingut en alguns casos.

4.5. Assetjament sexual en l'àmbit laboral

L'assetjament sexual en l'àmbit laboral és una forma de VM que és detectada en molt baix percentatge des dels diversos serveis.

Una de les professionals del CIAD afirma que no els arriben casos de violència en l'àmbit laboral:

> "I el que menys ens arriba, per no dir pràcticament cap, és en temes laborals. Assetjament laboral o per raó de sexe, no tinc constància que ens hagi arribat cap queixa" (P59-6).

5. Especificitats respecte a la infància i l'adolescència

5.1. Nenes, adolescents i joves

Els serveis de la Xarxa de Lleida atenen principalment dones adultes. Així és en el CIAD i en menor mesura a altres serveis.

Així transmet una professional del CIAD la intervenció amb adolescents que realitzen en el servei:

> "Aquí, de manera principal l'atenció és a dones adultes, si és veritat que cada vegada estem notant que arriben consultes o adolescents i joves, potser també això pot anar relacionat amb què portem un temps que estem anant als centres de secundària i també se'ns coneix més per aquesta temàtica. L'atenció també es fa, pensa que a l'ajuntament hi ha un punt d'informació juvenil, vull dir, que també arriben consultes al punt d'informació juvenil" (P16).

Una altra de les professionals del CIAD també transmet la intervenció que realitzen des del servei:

> "Al CIAD, d'intervenció amb nens no en fem. El que sí fem és atenció a noies adolescents, o joves que estiguin en situació de violència, d'un temps cap aquí, sí que hem detectat, o bé per derivació, o bé per les pròpies famílies, que coneixen el recurs i ens han vingut. I el que fem també és tota la tasca de prevenció mitjançant tallers als instituts, en tota l'etapa de la E.S.O, i batxillerat, o cicles formatius. Taller de prevenció i de relacions abusives, tallers de bon tracte... Tota aquesta tasca sí que l'oferim des del CIAD" (P59-6).

El GAV atén nenes, adolescents i joves. Quan es troben amb menors víctimes de VM es necessita que un adult acompanyi la menor. En cas que no sigui així, s'informa a Fiscalia tal com estableix la llei. Així és com ho explica un professional del GAV:

> "Evidentment, les que són menors necessiten que un adult les acompanyi. És una qüestió que la norma ens obliga que sigui així. I si no, doncs informem a la Fiscalia perquè la Fiscalia sigui la que exerceixi aquest paper d'adult que garanteix la situació del menor" (P51).

El mateix professional ens transmet la seva preocupació per la violència masclista en adolescents:

> "Encara són nois i noies joves que expressen clarament un model de masculinitat des del patriarcat, claríssimament. I a nivell de submissió que sovint noies joves

presenten, és el mateix que fa 15 anys. No hem aconseguit encara girar la truita" (P51).

Des del STPT es té contacte amb noies, adolescents i joves, filles de les dones víctimes de VM i dels agressors. No fan cap intervenció específica amb elles, però sí que tenen contacte en ser les professionals presents en les visites tutelades o els intercanvis amb el seu pare-agressor.

L'Oficina d'Informació de l'ICD de Lleida deriva les menors d'edat al SIE. Així ho expressa una de les tècniques de l'oficina:

"Al SIE, tema de menors els derivem al SIE" (P14).

Des del SIE el percentatge de menors de 20 anys d'edat ateses al 2014 és d'un 6% (en valors absolut representa unes 17 nenes 7 adolescents)[162].

"I ateneu a un percentatge elevat d'adolescents i nenes?

"Sí, bé, s'ha incrementat. Al principi no, però ja l'any passat, a finals del semestre de l'any passat es va incrementar. No recordo el percentatge, entre un 10 i un 20%. O sigui, vam notar un creixement. I aquest any s'ha mantingut. Com que treballem molt en xarxa, es detecta des de l'institut, es detecta a l'equip d'atenció psicopedagògica, o d'algun recurs i es deriven. Succeeix que imagino que et diran la resta de recursos, la dona adolescent no acudeix per iniciativa pròpia, són els pares, o els professionals que han explorat la situació, el canvi de conducta que té la jove, les que deriven. Però sí que hem notat un increment de derivacions. Llavors també apunta al que dèiem, que no és generacional, i que estem... Bé continuem vivint sota un patró de societat sexista" (P13).

Des de la OAVD transmeten la seva intervenció amb menors:

"Nosaltres no fem intervenció, el que passa que si tenim els programes específics quan hi ha situacions de delicte que viuen nens adolescents, i està el que és el suport a l'exploració judicial, que no concretament ho fem nosaltres, ho fa l'equip d'assessorament penal. Però sí que fan la presa de declaració com a prova pre-constituïda. I això, ja està oficiat per part del jutjat, del menor, acompanyat de dos tècnics, farà el que seria la declaració dels menors, respecte del delicte que ha viscut. I a l'altre costat del vidre ja que estaran tots els agents judicials. (...) I nosaltres a nivell d'oficina, el que fem amb els nens, potser no tant, més

[162] Dades de la Memòria del SIE 2014.

adolescents o noies que han tingut situacions de violació. Fem el que és l'acompanyament a judici, sobretot a nivell d'Audiència" (P50-8).

5.2. Intervenció amb filles i fills

El SIE és l'únic servei de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la VM que atén els fills i filles de les dones que han patit o pateixen VM. Durant l'any 2014 van ser atesos un total de 50 fills i filles de dones víctimes de VM. Un 60% (30 fills i filles) van estar en tractament i acudien al programa d'atenció infanto juvenil amb una regularitat setmanal, quinzenal o mensual en funció de l'evolució. La distribució de sexes en les menors ateses és la següent: el 56% de nenes i el 44% de nens. El 86% de fills i filles ateses tenien menys de 16 anys: un 36% entre 11 i 15 anys, un 36% entre 8 i 10 anys i un 24% entre 5 a 7 anys.

Una de les professionals del SIE descriu així la seva intervenció amb fills i filles:

> "Si per exemple entra una dona [*una dona en el servei*], acollim la dona, presentem el pla de treball en equip, i aquella dona si verbalitza preocupació pels seus fills, o nosaltres també creiem que estaria bé oferir-los l'espai, i explorar-los, perquè... evidentment no estan preservats de la violència masclista, la dona farà un treball amb nosaltres, i els fills aquí. I moltes vegades és prevenció, perquè clar no atendre nens, realment, és no tenir en compte víctimes de la violència masclista. Aquesta és la part d'atenció i prevenció, dins de l'eix d'atenció que fem amb mares i nens. Fora d'aquest espai, és clar, com qualsevol EAP, qualsevol servei infanto juvenil o mental, pot derivar. I els Mossos, que fan aquestes xerrades a instituts, ens deriven, també joves i famílies" (P13).

Una de les professionals de l'Oficina d'Informació de l'ICD opina el següent:

> "A veure, el problema és que un dels serveis que ofereix el SIE és una atenció psicològica per a infants, que és un servei que molts consells comarcals reclamen, perquè de vegades ja no només és la dona que han d'atendre que per la seva vessant amb la psicòloga del consell comarcal queda cobert, però el nen no" (P14).

Des del CIAD deriven als/les fills i filles al SIE:

> "El que sí que és cert és que quan detectem que hi ha una mare que està en situacions de violència i els seus fills o filles poden requerir una intervenció sí que en el moment que tenim un servei especialitzat que tenen psicòloga d'adult i

> psicòloga de nens intentem derivar cap allà o cap a altres serveis com pot ser el centre de salut mental infantil i juvenil, no" (P16).

Les/els professionals del STPT manifesten la desprotecció en què es troben els fills/es de les dones que estan patint o han patit violència masclista, que en la majoria de casos no estan sent atesos per cap servei ni recurs especialitzat per tractar la violència directa presenciada del seu pare agressor cap a la seva mare. En els casos de menors adolescents es detecten majors enfrontaments amb el pare-agressor ja que solen negar-se a complir el règim de visites establert pel Jutjat. En aquests casos les professionals realitzen un informe amb petició de paralitzar les visites per voluntat de la/el menor i el seu benestar. Les professionals del STPT no tenen cap competència per tractar la/el menor ni la dona-mare i crea una gran impotència.

A part del SIE, la resta de serveis i recursos de la Xarxa no intervenen amb els fills i filles de les dones. Tanmateix, la majoria de serveis manifesten la necessitat d'intervenir amb elles i ells: el servei de *La Dona Samaritana* manifesta que un 40% de les dones ateses tenen fills i filles a càrrec; el CIAD deriva els casos de fills i filles al SIE o al centre de salut mental infanto juvenil (CSMIJ).

Des del SAR es reclama la figura de la psicòloga infantil per intervenir amb els fills i filles:

> "El que passa que -hi torno, sóc una mica pesada- jo penso que la figura del psicòleg infantil és necessària" (P17).

Des de l'entitat de *La Dona Samaritana* manifesten que el 40% de les dones que atenen tenen fills i filles:

> "40% que tenen fills o filles [*es refereix a dones*]. És clar, és que nosaltres al principi quan vam obrir el recurs, treballàvem amb fills en dies puntuals; o sigui en una franja de dies molt petita. Perquè el recurs no estava adaptat a tenir nens. Llavors, veient que la demanda, cada vegada era més gran, ens hem intentat adaptar una mica a la necessitat. Llavors, ara acollim mares amb fills des de fa aproximadament un any, només. Més llarga estada, un mes, dos mesos. Una mica el que cal. (...) Fa només un any que treballem amb mares i fills. I llavors, més o menys, sí que és un 40%, però és que va creixent. Cada vegada estem tractant amb més mares amb nens" (P41).

6. Urgències

6.1. Protocol d'urgències i circuit

El municipi de Lleida no disposa d'un protocol específic en casos d'urgències, sinó que les situacions d'urgències es troben contemplades en el seu protocol general de VM, tot i que s'adreça només a violència en l'àmbit de la parella.

Des de l'Oficina d'Informació i Atenció de l'ICD s'ha manifestat la necessitat d'incloure les situacions d'emergències amb fills/es, ja que es van trobar amb casos sense saber com actuar. Després d'haver avaluat els possibles errors en intervencions passades, actualment estan en procés de modificar el protocol i incloure un annex per a contemplar les situacions d'intervenció amb fills/es menors.

Així ho expressa una de les tècniques de l'Oficina d'Informació de l'ICD de Lleida:

> "Això és una de les mesures que s'han incorporat al protocol, perquè no quedava molt clar, quan hi havia nens sempre era més complicat. Llavors vam acordar trucar a un psicòleg d'emergència i això és una de les mesures que s'han afegit al protocol. S'ha afegit un petit paràgraf perquè quan hi hagi nens, que quan es produeixi el cas de violència es quedarà sempre l'assistent social de referència i si cal es trucarà a un psicòleg del sistema d'emergències mèdiques. Després ja es farà a nivell d'escola... sí, això és una de les mesures que s'ha afegit al suposat protocol" (P14).

Opinió de la coordinadora de l'ICD a Lleida:

> "A veure, en el moment en què hi va el SEM, el Servei d'Emergències Mèdiques, es demana la presència del psicòleg i llavors avisarem a l'assistent social de referència que ja l'hauran avisat suposo, i sinó els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra sempre que hi ha el SEM hi van automàticament, avisaran, i a partir d'aquí doncs diem que ordenen a l'Institut Català de les Dones, la directora d'infància d'aquí Lleida, els Mossos i la policia local per anar dient: sí, no, no, sí, sí i no tampoc, llavors decidirem què fem. Perquè normalment el dubte és amb qui es deixa als nens, per exemple que és típic, maten la dona i deixa 2 fillets petits, què fem? Amb qui es queden? Els agafa la Generalitat? Depèn de l'edat, depèn... doncs això Infància t'anirà dient "(P15).

El GAV i el conjunt del cos policial de Mossos és un dels serveis que té més protocol·litzades les intervencions en casos d'urgències. En casos d'urgència són els serveis policials i els sanitaris els primers a ser avisats i en acudir al lloc dels fets. La funció inicial del GAV és assegurar la integritat física de la víctima i dels seus fills i filles.

Posteriorment han de buscar l'agressor, detenir i assegurar d'obtenir les proves per imputar-lo i condemnar-lo. També realitzen tasques d'atenció a les víctimes, com pot ser la d'acompanyar als serveis de salut d'urgències, parlar amb els serveis socials hospitalaris i amb serveis socials municipals si la dona necessita una acollida. En aquests casos, Mossos també truca a l'ICD, que rep la demanda fins i tot en cap de setmana. També asseguren que els fills/es i/o en casos de menors es quedin amb algun familiar i/o informen a DGAIA si s'escau.

En referència al servei d'intervenció en crisis greus (proporcionat per l'entitat EXIL) s'ha activat dues vegades en el territori de la demarcació de Lleida i les valoracions són equidistants: des de l'ICD es valora l'atenció com a incorrecta pel retard a intervenir, dificultat de desplaçament de la professional psicòloga i el desconeixement de la llengua catalana (segons una professional d'un servei). Altres serveis han valorat la intervenció favorablement i manifesten que s'hauria d'activar en més casos. Molts dels serveis no coneixen el servei d'intervenció en crisis greus que depèn de l'ICD.

Des de l'Oficina d'Informació i Atenció de l'ICD opinen així del servei d'intervenció en crisis greus:

> *"O sigui en el territori l'ha activat dues vegades, a Lleida i Pirineus?"*
>
> "No, el territori de Lleida 2 cops i prou. I ara què fem? A més no et ve ràpid, ve quan pot i pot ser passades les 48 hores" (P15).
>
> "Qui et soluciona l'emergència? té la solució la psicòloga del SEM" (P15).

A la ciutat de Lleida es disposa d'un servei telefònic d'atenció psicològica les 24 hores dels 365 dies a l'any, però no se'n fa ús segons la responsable del servei.

La coordinadora de l'ICD a Lleida opina el següent de la intervenció en casos d'urgència:

> "En un primer moment ho fa el SEM, en un segon moment si cal, si cal i és festa, acabaria demanant a la nostra psicòloga, perquè els psicòlegs del SIE no actuen fora d'horari laboral ni si us plau, vull dir, res callats, callats... la nostra no, i vivim així" (P15).

6.2. Serveis d'acollida d'urgències

No hi ha un servei d'acollida d'urgències propi al municipi ni a la demarcació de Lleida i Alt Pirineu i Aran. *La Dona Samaritana* és l'entitat privada que presta el servei, des de l'any

2012. Gairebé tots els serveis i recursos consideren per unanimitat que no és el servei més favorable ni segur per a les dones que estan patint violència, ja que a les/els professionals els falta formació sobre VM, han de millorar la confidencialitat, la protecció, la seguretat i el poder atendre fills/ s de qualsevol edat[163].

Una de les tècniques de l'Oficina d'Informació de l'ICD de Lleida opina sobre el servei d'acollida d'urgències de la ciutat de Lleida:

> "Fins fa poc hi havia un hotel a Lleida, i fins fa poc hi ha com un conveni oral, que encara no s'ha pogut fer per escrit, hi ha una entitat que es diu *La Dona Samaritana*, i que en el cas d'urgència com que estan obertes 24 hores al dia se'n poden emportar les dones allà, tant per a nivell de Lleida ciutat com a nivell de comarques, tothom està informat que es pot portar a la dona allà en cas que hagués d'abandonar [*la casa*]" (P14).

Una de les tècniques de l'Oficina d'Informació de l'ICD de Lleida opina sobre el servei d'acollida d'urgències de la ciutat de Lleida: Si la urgència es produeix en horari no laboral dels serveis i/o en cap de setmana, són els Mossos els que busquen un hotel i/o hostal (en els casos de fora de Lleida o si *La Dona Samaritana* no disposa de places lliures o els menors són majors de 12 anys) on allotjar la dona i els seus fills/es i informa per via correu electrònic als serveis socials del municipi i/o al SIAD. Per tant, les dones no acollides en un servei d'acollida d'urgències no disposen d'atenció professional especialitzada ni de les necessitats bàsiques que puguin tenir fins al matí de dilluns.

En relació al servei d'acollida d'urgències i al límit d'edat, s'expressa un dels professionals del GAV:

> "Té defectes, un d'ells, per exemple, és que no accepten nens majors de 12 anys que a mi em va sorprendre molt. Em vaig quedar de pedra quan m'ho van dir. Dius "escolta que poden anar acompanyades de nens de 13, 14, 15", "no, no. Llavors no podran estar aquí". Doncs això ens va obligar a demanar als serveis socials que ens portessin aquesta acollida, perquè és un recurs extern, que ens donessin una segona opció i ens la van donar però en aquest cas la segona opció sí que és un hotel. Una dona acompanyada d'un fill de 14 anys no anirà a *La Dona Samaritana*, anirà a un hotel. Llavors tornem a estar com fa 15 anys. En aquest sentit a mi em va sorprendre molt, és una cosa que mai he entès. Sí que és veritat que darrere de *La Dona Samaritana* hi ha una fundació o una branca d'un servei religiós, l'església de la bíblia oberta crec que es diu, que actuen amb tota la bona fe del món, però

[163] No accepten a menors de 12 a 18 anys.

potser hi ha un motiu religiós que no els permet tenir homes de més de 12 anys, i jo això no ho he entès mai. Però és així, i nosaltres ens adaptem. I serveis socials ens diuen que si es dóna aquesta qüestió els portem a aquest hotel. I així ho fem" (P51).

El mateix professional del GAV opina sobre l'acollida de les dones en hotels:

> "A l'hotel, és un hotel. Per tant, allà primer estan soles, no tenen un professional. Jo recordo que vam estar molts anys en un hotel que ara ja no hi és, és l'hotel principal que ja va desaparèixer. I el personal d'allà s'esforçava molt i era molt d'agrair però no eren professionals, ells feien el que podien amb tota la bona fe del món, però no eren professionals de l'àmbit. I era una cosa que reclamàvem, un espai on primer no estiguin soles en una habitació, on estiguin acompanyades, on tinguin suport, i no només elles perquè sovint les acompanyen criatures. *La Dona Samaritana* presta això, vull dir, efectivament no estan soles, les acompanyen" (P51).

Una altra professional del GAV també opina en la mateixa línia que el seu company:

> "Que el problema de l'hotel és que estan en una habitació, que dius, de dilluns a divendres molt bé. I caps de setmana, ara em tiro floretes, sort que des de Mossos, podem fer contacte amb aquesta última, perquè si no es queden... Vull dir, 'què fem?'" (P59-9).

Des d'alguns serveis han manifestat que la manca de places d'acolliment residencial d'urgència ha provocat que algunes dones s'acullin a serveis d'acollida substitutoris de la llar (pisos pont) mentre s'aconsegueix un servei adequat a la seva situació. També és evident el temps d'espera per poder accedir a un servei d'acolliment residencial.

6.3. Fortaleses

- Voluntat de millorar el servei que ofereix l'entitat *La Dona Samaritana* com a acollida residencial d'urgències.

6.4. Febleses

- No existeix un servei d'acollida d'urgències propi al municipi ni a la demarcació de Lleida i Alt Pirineu i Aran. *La Dona Samaritana* és l'entitat privada que presta el servei,

tot i que els altres serveis i recursos consideren que no és el servei més favorable ni segur per a les dones que estan patint violència, ja que no tenen formació sobre VM, han de millorar la confidencialitat, la protecció, la seguretat i el poder atendre fills/es de qualsevol edat.

Així opina una de les professionals del SAS respecte a l'entitat *La Dona Samaritana:*

> "El que no entenc és que si és un recurs d'urgència no hi hagi aquesta confidencialitat. Un recurs d'urgències per a dones víctimes..." (P59-4).

En relació a la seguretat també opina una de les professionals de l'OAVD:

> "És que és una mica el que diu la Sandra, és a dir, jo la percepció que tinc com un recurs de protecció, per a una dona que està en situació de risc, no la derivaré a *La Dona Samaritana*. (...) Doncs potser la posaré abans en un pis. Una senyora aquí a Lleida, que arriba al jutjat, que té tota una comunitat de gitanos que li va darrere, no la ficaràs a *Dona Samaritana*" (P59-8).

Una de les professionals del SIE afirma el següent:

> "A vegades és la urgència de Lleida, hi ha el cap de setmana [*es refereix que la dona està dos o tres dies al recurs de l'entitat*], dos o tres dies, i després es porta a un altre territori. Sigui o no, de llarga estada..." (P59-3).

- Desconeixement per part de les responsables i tècniques del servei d'intervenció en crisis greus (EXIL)
- L'acolliment residencial en casos d''urgència de dones amb fills/es menors d'entre 12 a 18 anys és a tota la demarcació de Lleida i a Lleida ciutat en hotels i/o hostals.

Un dels professionals del GAV opina al respecte:

> "No ho sé, millorar el tema de l'acollida pel que fa als menors. I a més, tenir una acollida d'aquest tipus a tota la regió "(P51).

7. La intervenció respecte a la inserció laboral i l'habitatge

La falta d'intervencions respecte a la inserció laboral i l'habitatge dificulta el procés de recuperació de les dones víctimes de VM i, especialment de les dones del SAR i del SAS.

7.1. Inserció laboral

L'únic servei específic per a dones víctimes de VM era la figura de la insertora laboral (amb formació de màster en igualtat d'oportunitats) present fins a meitats del 2014 al SIE. Des del SIE s'aconseguia la inserció laboral de les dones en un percentatge elevat. Actualment la figura no existeix i la inserció de les dones ha baixat considerablement. La figura de la insertora laboral era un recurs valorat molt positivament des de la totalitat dels serveis de la Xarxa de VM i lamenten la pèrdua d'aquesta professional.

Així ho expressa una de les professionals del SIE de Lleida:

> "A nosaltres a Lleida ens ha fet mal, perquè obteníem el 80% de les insercions laborals [*es refereix a quan tenien la seva tècnica d'inserció laboral, al SIE*]. Perquè la insertora que teníem era Llicenciada i a més, tenia un Màster en Igualtat d'oportunitats i gènere. Les dones feien grups, els hi feia fer coaching empresarial... Els feia fer de tot. Llavors era fantàstic. Perquè trobaven treball i... Bé, veiem aquí a les reunions d'equip l'altra cara, no? La psicòloga et parla d'una dona que no feia més que plorar, l'insertora d'una dona que estava contenta... I és clar, és que forma part de la recuperació de les dones. Llavors, jo considero, i seguiré considerant sempre, independentment de la decisió que s'ha pres, que era una figura imprescindible en un Servei d'Intervenció Especialitzada" (P47).

Actualment, els serveis i recursos de VM deriven a les dones als serveis genèrics d'inserció laboral dependents de l'Ajuntament de Lleida, de la Generalitat de Catalunya i del Govern d'Espanya.

A nivell municipal es disposa de l'Institut municipal que s'encarrega dels programes de formació ocupacional i té a disposició una borsa d'intermediació laboral. També dins dels plans de barris es contemplen els casos de dones amb especials dificultats amb programes d'intervenció específics, com ara el de treballadores sexuals. En aquest sentit es treballa coordinadament amb els serveis socials municipals de la ciutat per derivar a les dones a aquests recursos d'inserció laboral.

Una de les professionals del SAS opina el següent:

> "Les derivem primer al pla de barris, i bé, funciona molt bé, el que passa que... Bé, funciona molt bé la coordinació, la feina que fan amb elles. El que passa que realment és molt complicat. Bé, que jo penso, jo també he treballat a la casa d'acollida, i llavors, jo vaig viure quan hi havia la figura de l'insertor, i penso que encara que també fa tres anys estava igual de complicat que ara el tema laboral, bé, era com molt més fàcil, i ho podies... Bé, tenies allà el tècnic d'inserció, i llavors el treball era com... i que ara que les dones es tinguin, depenent del moment en

què es troben i altres factors, que si ara vaig a la psicòloga, que si ara tal, que si ara no estic preparada per sortir, per si no em trobo bé... s'han de desplaçar, i costa, també que s'acabin de vincular, i d'implicar amb el tema de la inserció... i el fet de tenir el tècnic d'inserció a la casa, doncs és... Més fàcil. Encara que sigui complicat, és més fàcil, i es vinculaven molt bé. El cas, és que ara no ho tenim, i tenim el pla dels barris, Incorpora... Sí, però bé, de Càritas també, però és més, no és un seguiment molt acurat. Llavors són dones que clar, si no tenen un seguiment molt acurat, doncs, es descarrilen. Llavors nosaltres ja ho fem, ja ho intentem" (P59-4).

Els serveis disposen del programa Incorpora, de La Caixa, però cap dels serveis manifesta haver aconseguit la inserció de les dones a través d'aquest programa.

Segons la opinió d'una professional del SIE, amb el programa Incorpora no s'ha aconseguit inserir a cap dona:

"Sincerament zero. Zero. Ja ho he passat a la unitat. De les dones que hem derivat a Incorpora, no tenim cap inserció" (P47).

Anteriorment, es disposava d'un conveni amb dos/tres grans empreses de Lleida que per motius de RSC[164] contemplaven la inserció laboral de dones en situació de VM, però actualment aquests convenis ja no són vigents.

Una professional del CIAD així ho comenta:

"Sí que hi va haver un conveni signat amb grans empreses, i després en el seu moment, hi va haver un parell d'empreses que tenien una part dins de la responsabilitat social cooperativa, tenien com a mesures específiques, i després en cada projecte concret de formació es van concretant les empreses en què s'estableixen sessió" (P16).

Al 2015 *El Safareig* i *Dones amb Empenta* van guanyar un concurs de l'Obra Social La Caixa per implementar un projecte titulat *Ona* sobre inserció laboral per a dones i a través d'aquest programa van poder ser inserides totes les dones.

Ho explica una de les professionals del SIE:

"La nostra entitat de *El Safareig i Dones amb Empenta*, van guanyar un concurs amb Obra Social La Caixa, d'un projecte que es deia Ona, per a dones. Llavors, aquest projecte el portava la nostra tècnica, insertora, que es va quedar sense

[164] Responsabilitat Social Corporativa

> feina aquí al juliol. I ens ha trobat feina a totes. O sigui, ha fet grups, han derivat joves i també un 80 i escaig per cent que l'ha passat. Però ja aquest programa s'acaba aquest desembre, i no es pot renovar. (...) Avui amb l'equip dèiem "Què fem amb aquestes dones?" Sí que és cert que quan va entrar a treballar la treballadora social ja va assumir funcions d'insertora laboral, no? Llavors és una mica la que ho porta. El tema de les derivacions a Incorpora... Fer xarxa amb altres entitats. Per un tema de volum de treball, tampoc... Es deixa de fer de treballadora social, que no hi ha dones que tinguin situació d'exclusió social, vull dir, estic sent sarcàstic [riu]" (P47).

Hi ha opinió unànime dels serveis en relació a la importància de la inserció laboral de les dones, ja que aquesta inserció laboral forma part del seu procés d'apoderament, d'autonomia i independència, per tant, de recuperació.

Així opina una de les professionals del CIAD:

> "Es necessitaria una persona, únicament que les marqués, que les acompanyés, que les apoderés" (P59-6).

En el mateix sentit opina una de les professionals del SIE:

> "Falta aquesta figura. Sí, d'inserció laboral hi ha molts recursos... però aquesta especialització en violència, no hi és. No és un recurs d'inserció laboral. Estava en els SIE, era a la Casa [es refereix als SAR], i políticament s'ha retallat. No se li dóna, sembla, la suficient importància al tema de la inserció laboral, perquè només recullen números. Quantes insercions s'han fet? No funciona? Doncs el retallem. (...) No és només fer un CV, és acompanyar-les en aquest procés. Moltes dones no han treballat en la seva vida, no és només dir-los-hi, a veure, de què t'agradaria treballar? Cal treballar tot allò amb elles... Però aquest treball també és el que feia la nostra insertora al SIE, no era només cercar, fer CV, sinó que era també un treball personal d'elles... a nivell d'habilitats, què podem fer, on et pots dirigir, què t'agradaria fer. I tot un treball amb elles que en aquests serveis jo crec que no és tan detingut i tan acurat. L'acompanyament... Jo crec que l'èxit de totes les insercions, passava per això. Per tenir una figura, una tècnica d'inserció laboral en els serveis especialitzats de violència... Però, des de la Generalitat ja s'ha vist que no és prou important, si les han retallat. (...) I que el fet de trobar feina, per la recuperació d'elles. És lo econòmic, i és també la recuperació com a persona" (P59-3).

Una de les professionals del SAS opina el següent:

"És que es fa molt difícil la sortida amb dones que tenen uns ingressos de 400 euros, és clar, si d'alguna manera es puguin inserir, doncs, bé, potser els ingressos serien una mica superior... (...) Sí, en el moment, forma part de la recuperació, però en el moment en què el contracte se'ls acaba, el procés de recuperació, és clar, podria estar 2 anys a recuperar-se millor. Però, bé, tenen una estada... I és molt llarga l'estada, i veuen que arriba el dia, que els seus ingressos són 400 euros, que l'ajuda s'acaba el mes que ve, i han de fer la sortida, i que ningú els lloga un pis, perquè, és clar, sense contracte laboral, i amb un certificat d'11 mesos de 400 euros... Està complicat. La inserció està complicada, la sortida dels pisos o cases, ja que està molt relacionada amb la inserció, i altres aspectes, i les ajudes, doncs, són les que són, i clar... " (P59-4).

En opinió d'una de les professionals de l'OAVD:

"Jo també penso que el tema de la inserció és també un tema de sensibilització de les empreses. Perquè per molt insertor, per molt acompanyament, si és una senyora que està sola, que té 3 nens, i no hi ha adaptació dins de l'empresa per la seva jornada laboral, ja podem acompanyar-la tot el que vulgui... Però si no té suport per deixar la criatura... Llavors, jo crec que també és una realitat de la que hi hagi una sensibilització de l'empresa. (...) Per a mi la tècnica d'inserció a la casa d'acollida, trobo que és una figura essencial perquè segurament el procés que viu una senyora que està en una casa d'acollida és molt complex, que ha de fer la sortida, igual que les que estan al pis pont. Però ubicar-la també al SIE és molt important perquè hi ha molta població que no passa per recursos d'urgència" (P59-8).

Una de les professionals del GAV s'expressa en la mateixa línia que les professionals dels altres serveis:

"És també apoderar-les, que tinguin més seguretat en l'àmbit laboral... Ja no és només buscar feina, sinó informació. Necessita un curs de castellà, on la puc enviar? Necessita el que sigui..." (P59-9).

En relació a la inserció laboral aquesta és la opinió d'una de les tècniques de l'Oficina d'Informació de l'ICD de Lleida:

"El que sí que passa és que cada consell comarcal, el tema laboral més o menys està cobert. Sí que tenen algú que potser fa mitja jornada en immigració i mitja jornada en integració laboral si no hi ha les oficines del SOC... però sí que és veritat que és un servei que a dia d'avui i amb les retallades... està una mica descobert.

> S'intenta cobrir però clar... abans potser hi havia una persona que dedicava una jornada completa i això ara malauradament ha desaparegut" (P14).

També des de l'ICD de Lleida s'opina que:

> "Aquestes empreses fan formació per a elles, i truquem i tenen especial sensibilitat quan hi ha hagut violència. Però no pot viure una empresa de fer formació per a dones amb violència. L'altra és que aquestes empreses, quan surt alguna cosa de per exemple: Seguretat Social rebaixada un 90% si és una dona víctima, ells estan a "l'aguait" i és més fàcil contractar aquestes dones. Tenim una associació d'emprenedores, que també són sensibles amb el tema, però bé elles també són emprenedores petites... "

7.2. Habitatge

A la ciutat de Lleida no es disposa de cap servei o recurs específic d'habitatge per a dones víctimes de VM, ni cap acció o programa que estableixi quotes o mesures d'acció positiva per afavorir l'accés a l'habitatge de les dones.

Així doncs, les dones han de recórrer als serveis genèrics d'accés a l'habitatge per poder accedir a un habitatge a preus assequibles.

A l'Ajuntament de Lleida es disposa de la Taula d'habitatge on s'utilitzen criteris d'inclusió i la prioritat s'estableix des de la mateixa taula d'habitatge, però en cap cas es prioritzen els casos de dones víctimes de VM.

Una de les professionals del CIAD comenta els recursos a nivell d'habitatge:

> "En el tema de l'habitatge, tot el tema d'habitatge social, hi ha una taula d'habitatge, totes les demandes d'habitatge passen per aquesta taula d'habitatge i es valoren allà. Per tant, aquí els criteris d'inclusió i la prioritat s'estableix des de la taula d'habitatge on estan representades diferents professions i diferents serveis" (P16).

Els serveis de la xarxa recorren al programa autonòmic de la Taula Social d'Emergència del Departament d'Habitatge, a través del qual dones que han perdut l'habitatge com a conseqüència de la VM en poden obtenir un amb un lloguer molt baix. En principi aquesta opció és la que funciona correctament.

Aquesta és l'opinió d'una de les professionals de l'ICD de Lleida:

"Això ho tenim molt fàcil... pisos més o menys sempre n'hi ha, a Lleida ciutat no, però a prop sí... llavors amb això funciona... vam tenir problemes en un moment, en una comissió tècnica es va parlar, llavors el que vam fer es va convidar a la tècnica que porta tot lo dels pisos, com ho havíem de fer... i des que es va fer és molt més senzill... a veure, això és l'avantatge d'un lloc petit, això no ho pots fer a Barcelona, això és l'avantatge d'un lloc tan petit com el nostre" (P15).

8. Accions de prevenció i sensibilització

GAV: Des de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC) de Mossos es duen a terme xerrades de prevenció de la VM en centres educatius adreçats a 3r i 4t d'ESO (14-16 anys d'edat) que s'ofereixen majoritàriament a inicis de cada curs acadèmic.

CIAD: El CIAD proporciona diversos programes de prevenció i sensibilització agrupades dins el títol genèric "Avancem amb la igualtat":

- *L'advocada Respon:* són tallers i xerrades que s'ofereixen a les entitats sobre drets sexuals i reproductius, sobre violència de gènere en l'àmbit judicial (com es gestiona, com es planteja la denúncia, com funciona el torn d'ofici, entre d'altres) i d'altres temes no relacionats amb la violència. Els imparteixen professionals del Col·legi de l'Advocacia de Lleida.

- *Tractem-nos bé:* són tallers que es dirigeixen a secundària amb l'objectiu de conèixer què és la igualtat de gènere, identificar situacions de violència, estereotips, identificar situacions d'abusos, identificar el bon tracte.

- *Mac is in Love:* són tallers dirigits a l'adolescència, específicament per a joves de 4t d'ESO, on participen diferents departaments i es promou des de l'àrea de Salut de l'Ajuntament de Lleida. Tenen com a objectiu la prevenció d'embarassos no desitjats, de malalties de transmissió sexual, es treballen temes de comunicació, d'empatia, d'autoestima, estereotips de gènere i el foment de les relacions amb bon tracte.

SIE: El SIE treballa l'eix de prevenció i sensibilització a través de les diverses activitats:

- Formació específica en VM per a tots els equips d'ensenyament, els EAPs.

- 4-5 formacions dirigides a professionals i a la població en general sobre els efectes psicològics de la VM en els nens i nenes, com detectar i prevenir.

- Tallers sobre VM dirigits a joves fets en col·laboració amb el CIAD.

- Xerrada per a professionals sobre els aspectes psicològics que dificulten a les dones interposar una denúncia.

Una de les professionals del SIE així descriu la sensibilització:

"A l'eix de prevenció i sensibilització, fins ara el que hem fet és formació específica de violència masclista a tots els equips d'ensenyament, a tots els EAPs, a l'EAP de Lleida... També vam fer aquesta formació de violència masclista a tot l'equip de les Garrigues, ho va fer la psicòloga infanto juvenil. I també vam fer una conferència, que la va fer la psicòloga infanto juvenil, també, sobre l'històric aquest de quan el nen no es tenia en compte, i estava invisibilitzat... I la incidència que té, els efectes que té la violència en els nens i nenes. O sigui que sí. Des que hem començat, hem donat unes 4 o 5 formacions sobre els efectes psicològics que té la violència en els infants, com detectar i com prevenir. A professionals, i oberta a tota la població. O sigui... I el mantindrem. El mantindrem perquè és alguna cosa que afegeix el nostre recurs, que no existia fins ara. La psicòloga infanto juvenil... I el mantindrem. També vam fer un taller amb joves, però no va funcionar molt bé, això d'obrir un... Ho vam fer amb tots els educadors, ho vam fer amb col·laboració també amb el SIAD de Lleida, però no van acabar de venir molts joves. Llavors... Costa, costa. Amb les entitats de joves que estem en contacte, costa, eh?" (P13).

"Formar part de les activitats de sensibilització. Anar a entitats de dones, bé desplaçar a les Garrigues, l'Urgell, Torrelameu, Segarra també hem anat per presentar el recurs... I hem fet xerrades. Llavors per... dones marroquines també de pobles, Seròs... O sigui, no capital. No centrar-nos en la capital, i fer-nos accessibles per a la resta" (P13).

9. Situació de les/els professionals

9.1. Condicions laborals i rotació

Oficina d'Informació de l'ICD: 4 professionals

Coordinadora territorial: funcionària escollida com a càrrec polític, contracte a jornada completa.

Tècnica: Funcionària del cos de gestió, Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses amb la formació sobre VM oferta des de l'ICD, amb contracte a jornada completa. És en aquest lloc de treball des del 2013.

Advocada: contracte de 3h/setmanals, advocada de l'empresa privada Pons i Montserrat, amb formació de VM oferta des de l'ICD.

Psicòloga: contracte de 12h/setmanals amb formació sobre VM oferta des de l'ICD.

GAV: El GAV de Lleida està format per 6 professionals a causa del major volum de treball (els GAV de la resta de comarques estan formats per dos professionals).

El responsable del GAV: És diplomat en Treball Social, amb experiència professional de 15 anys al GAV i amb formació interna oferta pels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Les seves tasques són proporcionar suport tècnic, unificar criteris, la representació institucional i la prevenció i sensibilització sobre VM.

Altres agents: una de les agents és diplomada en Educació Social. De la resta de personal es desconeix el seu perfil.

CIAD: 4 professionals més l'assessorament jurídic externalitzat. Fins al 2007 van tenir una treballadora social que va ser traslladada als equips d'atenció primària de l'ajuntament de la ciutat.

Coordinadora: És funcionària des de l'any 1995 i actualment exerceix com a cap de la unitat de polítiques d'igualtat de l'Ajuntament de Lleida que compagina amb la coordinació del CIAD.

Administrativa: contracte d'un terç de jornada amb formació sobre VM per compte aliè.

Psicòloga: contracte a jornada completa amb formació sobre VM per compte aliè.

Tècnica d'igualtat: contracte a temps parcial amb una jornada de 20h/setmanals amb formació sobre VM per compte aliè.

Advocada: servei externalitzat amb atenció els dimecres, amb formació sobre VM per compte aliè.

SIE: 7 professionals més una borsa de mediadores socioculturals

Coordinadora: És psicòloga amb experiència prèvia en VM i les seves funcions són la coordinació de l'acció directa, vetllar pel treball en xarxa i coordinar la prevenció i la sensibilització del SIE. Té contracte a jornada completa i és el servei des de la seva creació, al gener de 2013.

Educadora social: màster sobre igualtat en perspectiva de gènere i una altra formació sobre VM i amb contracte a jornada completa.

Treballadora social: màster sobre igualtat en perspectiva de gènere i una altra formació sobre VM i amb contracte a jornada completa.

Advocada: formació específica sobre VM i amb contracte a jornada completa.

Psicòloga de dones: formació específica sobre VM i amb contracte a jornada completa.

Psicòloga infanto juvenil: formació específica sobre VM i amb contracte a jornada completa.

Administrativa: es desconeix la seva formació sobre VM i amb contracte a jornada completa.

Borsa de mediadores socioculturals: mediadores amb formació específica sobre VM, destinades en major mesura per a aquelles dones del SAR i SAS amb desconeixement de l'idioma català i/o castellà.

SAS: 2 professionals

2 treballadores socials: Una és de formació treballadora social i l'altra és de formació educadora social, les dues tenen un contracte parcial de 20h/setmanals.

SAR: 10 professionals

Coordinadora: Treballadora social, amb experiència en el servei des de l'any 1996, contracte a jornada completa.

Treballadora social: diplomada en Treball Social i Educació Social, amb experiència de 14 anys al servei, contracte a jornada completa.

6 Educadores socials: una d'elles està especialitzada en infància i totes tenen un contracte a jornada completa.

Psicòloga: contracte de 9h/setmanals

Treballadora familiar: contracte a jornada completa

OAVD: 4 professionals

Coordinadora: Funcionària a jornada completa

3 tècniques: interines a jornada completa

La Dona Samaritana: 5 professionals

Coordinadora: fa de tutora referent de les dones i els seus fills i filles amb un contracte a temps parcial de 20h/setmanals.

Psicòloga: contracte a jornada completa (és autònoma)

Educadora Social: contracte a temps parcial de 20h/setmanals (noia que a l'estiu del 2015 va fer les pràctiques de la universitat i es va quedar a treballar).

2 treballadores familiars: contracte a temps parcial de 20h/setmanals, treballadores de l'entitat des de l'estiu del 2015.

Voluntariat: voluntariat a través de la de federació de voluntariat social, de manera autònoma trucant directament a l'entitat i de la Universitat de Lleida (el voluntariat està reconegut amb crèdits de lliure elecció, 25 hores equivalen a 1 crèdit).

STPT: 5 professionals

Coordinadora: de formació és Treballadora Social, coordinadora des de la creació del servei a l'any 2005, amb un contracte de treball a temps parcial de 22h/setmanals. Les seves funcions són de coordinació interna i externa amb agents derivadors i agents comunitaris i gestió de l'equip.

2 psicòlogues: contractes a temps parcial de 23h/setmanals, amb formació sobre igualtat i VM, cap és psicòloga infantil per què no es va exigir a la convocatòria de personal.

2 educadores socials: a més de ser Educadores Socials també tenen formació de psicopedagogia i formació sobre igualtat i VM, amb contracte parcial de 23h/setmanals.

9.2. Mecanismes per evitar la síndrome *burn out*

El SIE disposa d'un espai de supervisió que gestiona la mateixa entitat gestora i que va a càrrec del pressupost general del SIE que assumeix la Generalitat. És un espai de supervisió mensual amb una psicòloga clínica on treballen casos que generen especials

dificultats, es treballa el tema emocional, l'esgotament, entre d'altres. A banda d'aquesta supervisió, setmanalment tot l'equip de professionals del servei porta a terme una reunió de casos i es decideix la intervenció com a equip.

Una de les professionals del SIE ens exposa el seu espai de supervisió i la bona valoració que fan d'aquest:

> "És un treball difícil, hi ha sofriment, i a més has de respectar un procés que és lo complicat. Llavors hi ha un espai de supervisió que paga l'entitat, el gestiona a través de l'Administració. Tenim un espai de supervisió mensual, on ve una psicòloga clínica, i en el qual treballem casos que ens generen dificultats, tema emocional... si hi ha un pic d'estrès, el treballem amb la nostra psicòloga supervisora. I realment, és un espai que valorem molt bé" (P13).

En el GAV, SAR, SAU i STPT disposen d'una psicòloga que els proporciona suport emocional i realitzen reunions d'equip per treballar els casos més complicats.

Una de les professionals del SAR explica el seu mecanisme contra el *burn out*:

> "Comptem amb un espai de suport emocional, psicològic. Ve una psicòloga externa que coneix tot el tema de violència i que treballa amb altres grups, a més ve de fora, ve de Barcelona, i un cop al mes fem suport tot l'equip amb ella. Això ens ajuda" (P17).

Des de l'OAVD també es disposa d'un mecanisme per evitar la síndrome del *burn out*:

> "Jo 30 anys que treballo al departament de justícia i des del 1r dia tinc un espai que s'anomena supervisió independentment del lloc que hagi estat ocupat, des de sempre he tingut supervisió, supervisió tècnica, supervisió d'equip, però és un espai que no tots els equips poden dir però que és imprescindible" (P80).

Des de *La Dona Samaritana* i el CIAD no treballen la síndrome del burn out.

10. Altres

- Ordres de protecció (mesures cautelars i definitives): A Lleida estan al voltant d'unes 500 ordres de protecció vigents anualment i al Segrià unes 700[165].

[165] Dades del Departament d'Interior. Dades sobre violància masclista – 2014

Així ho manifesta un dels professionals del GAV:

> "Pensa que a Lleida i Segrià, estem al voltant sobre unes 500 ordres de protecció vigents a dia d'avui. I a tota la regió hi ha unes 700, o més de 700, o pot ser que no arribi per poc, perquè això va canviant cada mes. Però clar, això vol dir, aquí es veu clarament la diferència de la regió policial. D'una banda el Segrià en té 500 i entre la resta unes 200 aproximadament. I se'n dicten moltes, jo crec que es dicten les que toquen, les que corresponen, que són bastantes" (P51).

Una de les professionals del SIE mostra la seva satisfacció per l'elevat nombre d'ordres de protecció aconseguides a Lleida:

> "A Lleida ha estat una ciutat privilegiada des que hem obert el SIE, perquè és un dels jutges que més ordres de protecció ha donat, eh? O sigui que si la major part de les dones que nosaltres atenem han tingut una ordre de protecció. Realment sí" (P13).

- Advocats especialitzats en VM: La totalitat dels serveis entrevistats opinen que la intervenció de l'OAVD del Departament de Justícia és beneficiària per a les dones ja que els proporciona una informació i assessorament sobre el procediment penal i de família.

  La totalitat dels serveis opinen que l'èxit del procés judicial de les dones depèn en gran mesura de les advocades i advocats assignats pel cas. Quan aquests professionals estan formats en VM augmenten les possibilitats d'acabar amb la condemna de l'agressor i que les dones surtin satisfetes.

  En aquesta línia argumenta un professional del GAV:

  > "Quan tenen un professional que les explica, que les informa, que les assessora, sobretot en el que es trobaran més endavant [*es refereix a les dones*], i si a més d'aquest professional tenen un advocat que s'entrevista prèviament amb elles i que acorden l'estratègia a seguir de cara a aquesta denúncia i que tot el que comporta això de demanda civil, etc. Doncs, això enfortirà la víctima i aconseguirem que finalitzi de forma coherent tot el procés. Com més persones reforcin la seva denúncia i la seva actitud i el seu procés ja que garantim l'èxit. Si està sola, si va sola al jutjat, si es troba que no té professionals que l'informen i assessoren, si a sobre té un advocat que no l'assessora i que no s'entrevista prèviament, que no acorden una estratègia, doncs, podria ser que ho aconsegueixi però té més possibilitats de fracàs, evidentment" (P51).

• RAI: Des d'alguns serveis es lamenta que la RAI es vinculi a la durada de les mesures cautelars dictades des dels jutjats. Fins i tot es denuncia que en alguns casos s'ha exigit el retorn íntegre de la prestació rebuda per errors administratius. Des del SIE tramiten RAI a dones que han patit VM sense haver denunciat i de moment no s'han trobat amb cap problema.

> "Amb la renda mínima d'inserció, aquí hi ha un tema que no ho he entès, ni continu sense entendre, que es vinculi la renda d'inserció amb la durada de les mesures. Llavors això és una dificultat. O fins i tot, hi ha hagut gent que se'ls ha declarat, per un tema administratiu, se'ls va demanar tornar la RAI" (P16).

- Atenció a homes agressors: Des del GAV reben peticions d'ajuda d'homes agressors i a la ciutat de Lleida i a la demarcació no es disposa de cap servei, recurs o entitat que tracti amb ells.

  Així ho comenta un professional del GAV:

  > "Què trobem a faltar a la nostra demarcació? Doncs, per exemple, tenir una persona de derivació quan la víctima és home o quan l'agressor home diu que vol rebre atenció específica al respecte, que m'he trobat molt pocs casos d'homes que vinguin a dir-me... " (P51).

- STPT: Per a la majoria de professionals entrevistades de la Xarxa de VM, no s'haurien de mantenir les visites dels pares agressors amb els/les menors en els casos més greus. Tot i que en alguns casos es valora com un servei necessari per evitar més violència de l'agressor cap a la dona i/o violència d'aquest cap als seus fills/es.

  En aquest sentit opina un dels professionals del GAV:

  > "Un agressor de violència masclista no és un bon pare. De manera que no hauria de tenir la possibilitat de portar-se a seus fills, ni un cap de setmana de cada dos, ni la meitat de les vacances. I en tot cas, si s'autoritza la visita a les criatures perquè consideren que és un dret dels nens, hauria de ser en un espai acollidor i amb tutela professional. Ho tinc claríssim" (P51).

- La totalitat dels serveis i recursos demanaven la necessitat d'incloure el STPT dins de la Xarxa i la possibilitat de coordinar-se.

  Així ho manifesta una de les professionals de l'OAVD de Lleida:

"Jo aquí alguna cosa a millorar, pot ser, és la nostra coordinació de punt de trobada amb Oficina [*es refereix a OAVD*]. Perquè nosaltres som el punt de coordinació de totes les Ordres de Protecció. Llavors per llei, les ordres de protecció han de caure al nostre servei... " (P59-8).

En aquest sentit també opina una de les professionals del STPT de Lleida:

"És que nosaltres sempre diem, que quan ens envien la Sentència ens podrien posar un paràgraf, no? Té una Ordre fins al dia, exactament. Perquè fins i tot, els preguntes a ells, i en ocasions, fins i tot et diuen, més o menys, fins a juliol... O de vegades, no ho saben. Sí, sí, i et quedes una mica que no saps... Saps que són 18 mesos la utilització del servei, però clar, si hi ha una Ordre... en quina línia treballaràs, no?" (P59-1).

Una altra de les professionals de l'OAVD també opina el següent:

"Doncs això sí que seria per millorar. Jo crec que sí seria important [es refereix a la coordinació del STPT amb els altres serveis]. No és que a més és això, que a vegades nosaltres ens trobem amb la crida de la senyora que diu 'm'han cridat de la família d'ell, i m'estan dient, que vol veure els nens'. I llavors, doncs, poder donar-li també una informació acurada... Saber on la podem dirigir, exactament, perquè li puguin donar aquesta informació... Per a nosaltres la informació és molt genèrica, és una qüestió que depèn del jutjat... el jutjat enviarà al punt de trobada, i el punt de trobada ja us dirà..." (P59-7).

- Actualment, tal i com funcionen els STPT, signifiquen una revictimització per les dones que han patit VM o estan patint i pels seus fills/es.

  Un dels professionals del GAV opina sobre la victimització que suposa el STPT per les distàncies entre la població de les dones i el servei:

"No entenen que hagin de baixar aquí a Lleida. És una segona victimització de cavall. Per tant, evidentment, haurien de dotar-lo de més recursos i que cada regió tingui un [*es refereix a STPT*]. I de fet, es queda curt perquè, ja et dic, no sé fins a quin punt tenir una persona de Ponts que ha d'agafar el autobús, l'autocar i tornar de Guissona doncs... Estàs victimitzant" (P51).

En aquest sentit també es manifesta una de les professionals del STPT:

"Tenim casos, en els que els nens tenen una vinculació molt positiva i, estan bé amb el pare. I altres ja que finalment s'ha de comunicar al jutjat que per la nostra

part no podem paralitzar aquestes visites, però que no serem les responsables que aquests nens estan patint... Si nosaltres vam detectar que no hi haurà una vinculació, ni es podrà preservar, es quedaran sense visites. Però veiem molts casos..." (P59-1).

- Interposició de denúncia sempre?: Segons l'opinió d'alguns/es professionals, la denúncia no sempre resol els problemes de les dones i en alguns casos pot ser un agreujant als seus problemes i, per tant, la denúncia no és sempre la millor opció per a elles si no es preveu una resposta clara i condemnatòria de la violència a nivell judicial.

Així opina una de les professionals del SIE:

> "Llavors nosaltres creiem en la recuperació i la reparació de les dones, però no creiem que la denúncia sigui la solució màgica. Creiem que és una mesura de protecció que la dona ha d'utilitzar, perquè no podem substituir els recursos de la policia. Però no en tots els casos valorem necessària una denúncia, d'acord? En tot cas sí que és veritat que la nostra filosofia es: sempre decideix la dona. Sempre decideix la dona. Nosaltres posem nom al que ens explica, i li diem que està en risc i que hauria de denunciar... I acaben denunciant, eh? La major part de les dones que veiem, i que estan en risc, acaben denunciant" (P13).

> "Amb el tema de denúncia sóc una mica crítica, perquè crec que posar-ho tot en la dona és un error, és un error. Ella necessita un procés, però després hi ha una responsabilitat que tenim la societat, que si no canviem... Mira, de fet, ara la campanya "Explica-ho" i "digues-ho", i ha hagut un descens de les denúncies. (...) I realment, de les 37 que havien perdut la vida, 7 havien denunciat. Que és un percentatge ben petit" (P13).

Des del CIAD s'opina que:

> "També és veritat que la denúncia no sempre resol el problema i de vegades també hem de tenir en compte que la denúncia pot ser un agreujant del problema, si després no hi ha una resposta molt clara a nivell judicial, de vegades també hem vist que és pitjor el remei que la malaltia, no sé si això és gaire políticament correcte, però no sempre la denúncia és la millor opció, possiblement des del punt de vista de protecció policial, de protecció en el sentit de protecció d'integritat física, per evitar una mort, que és molt eh, vull dir que això és moltíssim" (P16).

Un professional del GAV argumenta el següent:

"Si la víctima ens està informant que pateix maltractaments emocionals però que no es troba ella en disposició de tirar endavant un procés [*es refereix a procés judicial*] que és dur, perquè sabem que és dur endavant un procés, doncs pot ser que la derivem per enfortir anímicament i que quan doni aquest pas estigui amb les piles carregades i pugui dedicar-se de manera plena i tinguem més èxit. Ara bé, si aquesta víctima ens presenta físicament unes lesions o tenim coneixement d'un maltractament que sigui psicològic però que l'està afectant realment i tenim un element probatori perquè m'he entrevistat amb ella i ho veig, vulgui o no, jo intervindré d'ofici. Ho tinc claríssim perquè, primer, perquè he de fer-ho perquè la Llei m'obliga, només faltaria. Però és que a més, perquè crec que és la manera, perquè encara que no tinguem èxit després i potser no s'ha provat i potser ha quedat absolt l'agressor, però aquesta persona ja la tenim dins la xarxa social. Potser no ha tingut un èxit judicial i no té una ordre de protecció i no té una condemna, però ella ja sap a qui ha d'anar" (P51).

11. Conclusions

La ciutat de Lleida disposa del Protocol d'Atenció a les Dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida, aprovat l'any 2008 amb la participació de representants de les principals institucions, associacions i entitats de la ciutat i se centra només en la violència en l'àmbit de la parella. El protocol està liderat per la Comissió Directiva del protocol, integrada per les persones que ocupen el càrrec de representació de les institucions i entitats compromeses en el document del protocol, així com les que s'adhereixin mitjançant acord d'adhesió i el pes del lideratge del protocol correspon a la Regidoria d'Igualtat de l'Ajuntament de Lleida. El seguiment i l'avaluació del protocol s'efectuen mitjançant una Comissió d'Avaluació i seguiment integrada per personal tècnic.

Els serveis del municipi de Lleida que intervenen en la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista són els següents: Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones (ICD), Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones (CIAD) de Lleida, Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) Segrià, Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE) de Lleida, Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT) de Lleida, Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) de Lleida, Grup d'Atenció a la Víctima (GAV de Lleida, Servei d'Acollida i Recuperació Segrià (SAR), Servei d'Acollida substitutori de la Llar Segrià (SAS) i la Dona Samaritana

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Lleida: Oficina d'Informació de l'ICD, CIAD Lleida, OAVD, GAV, Serveis Socials de Lleida, EAIA, Serveis de Salut, SIE, SAR , SAS, La Dona Samaritana, entre d'altres. Els canals de derivació entre serveis i / o recursos són el telèfon i els correus electrònics. En la majoria dels casos es fa seguiment de les derivacions per part del servei o recurs que l'ha iniciat. En casos en què la dona no està convençuda de la vinculació amb el servei se li informa dels altres serveis de la Xarxa que li puguin ser útils i quan ella ho cregui, es pugui dirigir.

El SIE de Lleida va ser creat al gener de 2013, per tant, és un servei nou comparat amb els altres serveis de la Xarxa i sobretot en comparació amb els SIE. La majoria de dones que van al SIE són de la ciutat de Lleida i de la comarca del Segrià. Tots dos serveis declaren que es deriven les dones, però la realitat i les estadístiques demostren que no es treballa conjuntament, la coordinació és mínima i no es treballa en xarxa. Des del SIE manifesten que en nombrosos casos se'ls deriva el/la fill/a de la dona i no la dona víctima de VM i que no poden segmentar la intervenció ja que el treball amb la mare és imprescindible quan es treballa amb els/les fills/es.

El paper dels serveis socials és essencial en la intervenció en casos de VM i, encara que no és el destinatari habitualment de la formació en gènere ni VM de les professionals, ni tenen una important presència en els espais de coordinació. Tots els serveis i recursos de la Xarxa es coordinen amb serveis socials ja sigui per la tramitació de recursos econòmics, socials, d'habitatge, entre d'altres. Pel que fa a la detecció de casos de VM, hi ha unanimitat entre els serveis i recursos de la Xarxa a assenyalar els serveis socials com un servei important en la detecció de casos.

Com a fortaleses del Circuit, es pot destacar que és un territori amb pocs habitants i, per tant, hi ha un bon coneixement entre els/les professionals dels serveis i recursos que facilita la coordinació, el treball en xarxa i les intervencions àgils i fluïdes. A més, el protocol territorial reconeix amb força exactitud el circuit real i funciona a la pràctica. Cal destacar que el SIE s'està plantejant la intervenció amb adolescents a través de Skype per poder accedir a adolescents de les comarques de la demarcació.

Com a febleses, cal esmentar que: en primer lloc, Lleida té una població geogràficament dispersa, un territori molt extens, distàncies grans, males comunicacions i zones de difícil accés; en segon lloc, assenyalar l'absència d'un protocol d'emergències i especialment quan hi ha menors; en tercer lloc, apuntar la falta d'un recurs propi d'acollida i atenció d'urgències; en quart lloc, la feble vinculació de l'entitat La Dona Samaritana a la Xarxa contra la VM a la ciutat; en cinquè lloc, la manca de recursos d'acollida de llarga estada

com poden ser el SAR i el SAS; en sisè lloc, hi ha discrepància sobre la mobilitat territorial o no del SIE.

Respecte a les manifestacions de violència masclista abordades per la xarxa, l'àmbit de violència que es detecta i atén majoritàriament a la ciutat de Lleida és la de la violència en l'àmbit de la parella: els casos que s'atenen des del GAV són un 90 % de violència de gènere i domèstica; els casos del CIAD un 90%; de La Dona Samaritana un 90%. Les agressions sexuals són la forma de VM més freqüent després de la violència en l'àmbit de la parella. Lleida és una ciutat amb un alt percentatge de població immigrant, però en canvi la detecció de casos de MGF i MF és gairebé inexistent. Durant el 2015, des de la Regió Policial de Ponent s'han atès dos casos de MGF en nenes i 1 cas de MF d'una nena menor d'edat[166]; durant el 2014 es va atendre 1 cas de MGF d'una nena i 1 cas de MF en una major d'edat. Malgrat l'alt percentatge de dones immigrants que atén el SIE, no s'ha detectat des del servei cap cas de MGF i MF. Tampoc des del CIAD s'ha detectat cap cas de MGF i de MF[167]. Des del SAR afirmen detectar casos de MF, però les mateixes dones no li atorguen la importància en el seu relat de violència per les múltiples violències sofertes i manifesten que "era el que tocava". El trànsit amb fins d'explotació sexual és una forma de VM que no és detectada per cap dels serveis de la ciutat de Lleida, excepte els Mossos que sí que han intervingut en alguns casos. I l'assetjament sexual en l'àmbit laboral és una forma de VM que és detectada en molt baix percentatge des dels diversos serveis.

Els serveis de la Xarxa de Lleida atenen principalment dones adultes. Des del SIE el percentatge de menors de 20 anys d'edat ateses en 2014 és d'un 6% (en valors absolut representa unes 17 nenes juliol adolescents)[168].

El SIE és l'únic servei de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la VM que atén els fills i filles de les dones que han patit o pateixen VM. Durant l'any 2014 van ser atesos un total de 50 fills i filles de dones víctimes de VM. La distribució de sexes en les menors ateses és la següent: el 56% de nenes i el 44% de nens. El 86% de fills i filles ateses tenien menys de 16 anys: un 36% entre 11 i 15 anys, un 36% entre 8 i 10 anys i un 24% entre 5 a 7 anys. La majoria de serveis manifesten la necessitat d'intervenir amb elles i ells: el servei de la Dona Samaritana manifesta que un 40% de les dones ateses tenen fills i filles a càrrec; el CIAD deriva els casos de fills i filles al SIE o al centre de salut mental infanto juvenil (CSMIJ).

[166] Dades del Departament d'Interior. Dades sobre violència masclista – 2014.
[167] Dades de la Memòria del SIE 2014 y Memoria del CIAD 2014.
[168] Dades de la Memòria del SIE 2014.

En relació a les urgències, el municipi no disposa d'un protocol específic en casos d'urgències, sinó que les situacions d'urgències es troben contemplades en el seu protocol general de VM, tot i que s'adreça només a violència en l'àmbit de la parella. En referència al servei d'intervenció en crisis greus (proporcionat per l'entitat EXIL) s'ha activat dues vegades en el territori de la demarcació de Lleida i les valoracions són equidistants: des de l'ICD es valora l'atenció com a incorrecta pel retard a intervenir, dificultat de desplaçament de la professional psicòloga i el desconeixement de la llengua catalana (segons una professional d'un servei). Altres serveis han valorat la intervenció favorablement i manifesten que s'hauria activar en més casos. Molts dels serveis no coneixen el servei d'intervenció en crisis greus que depèn de l'ICD. A la ciutat de Lleida es disposa d'un servei telefònic d'atenció psicològica les 24 hores dels 365 dies a l'any, però no es fa ús segons la responsable del servei.

Pel que fa als serveis d'acollida d'urgències, no hi ha un servei d'acollida d'urgències propi al municipi ni a la demarcació de Lleida i Alt Pirineu i Aran. La Dona Samaritana és l'entitat privada que presta el servei, des de l'any 2012. Gairebé tots els serveis i recursos consideren per unanimitat que no és el servei més favorable ni assegurança per a les dones que estan patint violència, ja que a les i els professionals els falta formació sobre VM, han de millorar la confidencialitat, la protecció, la seguretat i el poder atendre fills/es de qualsevol edat. Si la urgència es produeix en horari no laboral dels serveis i/o en cap de setmana, són els Mossos els que busquen un hotel i/o hostal (en els casos de fora de Lleida o si La Dona Samaritana no disposa de places lliures o els menors són majors de 12 anys) on allotjar la dona i els seus fills/es i informa per via correu electrònic als serveis socials del municipi i/o al SIAD.

Hi ha una unanimitat entre les i els professionals dels serveis a opinar que la manca d'intervencions fa a la inserció laboral i l'habitatge dificulta el procés de recuperació de les dones víctimes de VM i, especialment de les dones del SAR i del SAS. L'únic servei específic per a dones víctimes de VM era la figura de la insertora laboral present fins a meitats del 2014 al SIE. Des del SIE s'aconseguia la inserció laboral de les dones en un percentatge elevat. Actualment la figura no existeix i la inserció de les dones ha baixat considerablement. La figura de la insertora laboral era un recurs valorat molt positivament des de la totalitat dels serveis de la Xarxa de VM i lamenten la pèrdua d'aquesta professional. Actualment, els serveis i recursos de VM deriven a les dones als serveis genèrics d'inserció laboral dependents de l'Ajuntament de Lleida, de la Generalitat de Catalunya i del Govern d'Espanya (institut municipal d'inserció, programa Incorpora de La Caixa, SOC, entre altres).

En relació a l'accés a l'habitatge de les dones víctimes de VM, cal destacar que a la ciutat de Lleida no es disposa de cap servei o recurs específic d'habitatge per a dones víctimes de VM, ni cap acció o programa que estableixi quotes o mesures de acció positiva per afavorir l'accés a l'habitatge de les dones. Així doncs, les dones han de recórrer als serveis genèrics d'accés a l'habitatge per poder accedir a un habitatge a preus assequibles. A l'Ajuntament de Lleida es disposa de la Taula d'habitatge on s'utilitzen criteris d'inclusió i la prioritat s'estableix des de la mateixa taula d'habitatge, però en cap cas es prioritzen els casos de dones víctimes de VM.

Les accions de prevenció i sensibilització de la Xarxa contra la VM són dutes a terme pel GAV, el CIAD i el SIE.

En relació a les intervencions de l'OAVD de la ciutat, esmentar que la totalitat dels serveis entrevistats opinen que la intervenció de l'OAVD del Departament de Justícia és beneficiària per a les dones ja que els proporciona una informació i assessorament sobre el procediment penal i de família. També hi ha unanimitat a opinar que l'èxit del procés judicial de les dones depèn en gran mesura de les advocades i advocats assignats pel cas. Quan aquests professionals estan formats en VM augmenten les possibilitats d'acabar amb la condemna de l'agressor i que les dones surtin satisfetes.

Pel que fa a les intervencions amb homes agressors, apuntar que des del GAV reben peticions d'ajuda d'homes agressors i ni a la ciutat de Lleida ni a la demarcació no es disposa de cap servei, recurs o entitat que tracti amb ells.

Per a la majoria de professionals entrevistades de la Xarxa de VM, no s'haurien de mantenir les visites dels pares agressors amb els/les menors en els casos més greus. Tot i que en alguns casos es valora com un servei necessari per evitar més violència de l'agressor cap a la dona i/o violència d'aquest cap als seus fills/es. A més, actualment, tal com funcionen els STPT, signifiquen una revictimització per a les dones que han patit VM o estan patint i per als seus fills/es.

Segons l'opinió d'alguns/es professionals, la denúncia no sempre resol els problemes de les dones i en alguns casos pot ser un agreujant als seus problemes i, per tant, la denúncia no és sempre la millor opció per a elles si no es preveu una resposta clara i condemnatòria de la violència a nivell judicial.

12. Bibliografia

- Ajuntament de Lleida [consulta: 20 de desembre del 2015]. Disponible a: <http://www.paeria.es/cat/>

- Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT). *El municipi en xifres – Lleida* [consulta: 20 de desembre del 2015] Disponible a: <http://www.idescat.cat/

- Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya. *Memòria SIE Lleida* (2014)

- Departament d'Interior. Dades sobre violència masclista – 2014 [consulta: 22 de desembre del 2015]. Disponible a: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

- *Protocol d'Atenció a les Dones en Situació de Violència Masclista al municipi de Lleida* [consulta: 20 de desembre de 2015]. Disponible a: http://igualtat.paeria.cat/serveis-i-programes/violencia-de-genere-contra-les-dones/serveis-i-programes/violencia-de-genere-contra-les-dones/protocol_atencio_dones.pdf

4. La Seu d'Urgell

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

La Seu d'Urgell és una ciutat situada als Pirineus Catalans, capital de la comarca de l'Alt Urgell, cap del partit judicial de la Seu d'Urgell. Es troba dins l'àmbit funcional l'Alt Pirineu i Aran, és la població amb més habitants, concentrant el 17,4%. Situada a 690 metres d'alçada respecte el nivell del mar, a la plana de l'Urgellet, entre els rius Segre i Valira, i dominada per la serra del Cadí, entre el Pirineu axials i el Pre-Pirineu. Limita amb el Principat d'Andorra pel nord, el Baridà per l'est i el Pallars Sobirà per l'oest.

El municipi té una població de 12.249 habitants (IDESCAT, 2015) i un percentatge de població migrant de 11,2%, això vol dir 1378 persones, 732 són dones. Al municipi hi ha un 14% d'atur (717 persones), de les quals el 54% són dones (389 dones) (IDESCAT, 2016).

El municipi està format per la ciutat de la Seu d'Urgell, la vila de Castellciutat, els ravals de Sant Pere i el Poble Sec, la urbanització de Sant Antoni, els veïns de les Torres i Bell-lloc i els barris de Santa Magdalena i Serrat de la Capella.

Dins el sector primari tenen un pes molt important les explotacions ramaderes de boví de llet, un sector agroalimentari molt diversificat, amb caràcter industrial i artesanal, així com també una important indústria del subsector de la maquinària i l'equipament mecànic. D'altra banda, el sector terciari representa gairebé el 70% del PIB, valor comparable a la mitjana catalana[169].

Pel que fa a les comunicacions, l'eix principal de comunicacions ha estat marcat sempre per la vall del Segre, i les carreteres més importants són la de Lleida a Puigcerdà, la carretera d'accés a Andorra des de la Seu i tot un seguit de carreteres intercomarcals i pistes de muntanya. La inexistència de ferrocarril ha estat un fre important en el desenvolupament de l'Alt Urgell, que té a Puigcerdà l'estació més propera. A tota la comarca no hi ha cap autopista. Les carreteres més importants són la C-14 i la N-260,

[169] Informació extreta de la web de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell: http://www.laseu.cat/turisme/informacio-basica-de-la-ciutat

també té molta importància l'E-9 o eix del Llobregat des que van fer el Túnel del Cadí a la Cerdanya.

A l'estació d'autobusos de la Seu d'Urgell paren diàriament autobusos que fan el recorregut Andorra-Barcelona, Lleida, Tarragona i cada hora hi ha un autobús La Seu d'Urgell-Andorra. A més també hi ha una flota de taxis que fan diversos viatges a Barcelona, entre d'altres.

1.2. Serveis que intervenen

Els serveis del municipi de la Seu d'Urgell que intervenen en la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista són els següents:

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)[170] de l'Alt Urgell.
- Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE)[171] de l'Alt Pirineu i Aran.
- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)[172] de La Seu d'Urgell.
- Serveis Socials de La Seu d'Urgell – Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell[173].

[170] Direcció: Plaza de Soldevila, 1, 1a (Centre Cívic del Passeig)

Telèfon: 973354102

Correu electrònic: igualtat@capau.cat

Titularitat: Consell Comarcal de l'Alt Urgell

[171] Direcció: C/ Comtat d'Urgell, 61, baixos, 25700 La Seu d'Urgell

Telèfon: 973361331

Correu electrònic: sieapa.bsf@gencat.cat

Titularitat: Departament de Treball, Assumptes Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya

[172] Direcció: Avinguda de Guillem Graell, s/n, 25700 La Seu d'Urgell

Telèfon: 973357200

[173] Direcció: Plaza de Soldevila, 1, 1a (Centre Cívic del Passeig)

Telèfon: 973354102

Correu electrònic: dfarras@capau.org

Titularitat: Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell

Altres serveis de la Xarxa de VM estan situats a la ciutat de Lleida:

- Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones[174].
- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT) de Lleida[175].
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)[176] de Lleida.

Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE): creat el 2010, depèn de la Secretaria de Família del DTASF de la Generalitat de Catalunya amb gestió del Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell. És l'únic SIE que està gestionat per l'administració pública. Està situat al centre de la ciutat, a prop del Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell, del SIAD de l'Alt Urgell, del CAP, de la Fundació Sant Hospital i del servei d'urgències. L'espai és una planta baixa i és un local nou. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 19:30 hores.

Grup d'Atenció a la Víctima (GAV): depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i pertany a la Regió Policial Pirineu Occidental (RPPO), a l'Àrea Bàsica Policial de l'Alt Urgell. Està situat a la Comissaria de Policia de la Generalitat - Mossos de la Seu d'Urgell. L'horari d'atenció del GAV és de dilluns a divendres de 7 a 23h. i els caps de setmana de 7 a 19 hores.

Oficina d'Informació i atenció de l'Institut Català de les Dones: està ubicada als Serveis Territorials de Benestar Social i Família de Lleida, proper al centre històric de la ciutat i pròxim al Consell Comarcal del Segrià, Diputació de Lleida, el SIE i l'EAIA Segrià-Noguera. Disposen d'un despatx que comparteix la coordinadora territorial i la tècnica. Per a les atencions psicològiques i jurídiques disposen d'un altre despatx al costat d'aquest. L'Horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

[174] Direcció: Avinguda del Segre, 5, 25007 Lleida
Telèfon: 973703600
Correu electrònic: icd.lleida@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya
[175] Direcció: Carrer de Pleyan de Porta, s/n Lleida
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya
[176] Direcció: C/ Canyeret, 21-23, 25007 Lleida
Telèfon: 973 72 55 05 / Fax 973 72 57 41
Correu electrònic: victimalleida.dj@gencat.cat / talsinae@gencat.cat
Titularitat: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT): depèn de la Secretaria de Família del DTASF de la Generalitat de Catalunya. Està situat al centre històric de la ciutat, al costat del CAP Eixample. Les instal·lacions són velles i disposen de dos espais comuns per al règim de visites tutelades i un despatx de la coordinadora del servei. L'horari d'atenció és els caps de setmana i les tardes de dimecres i divendres. És un servei inutilitzat a causa de la llunyania geogràfica de les comarques de l'Alt Pirineu i Aran. De Lleida a la Seu d'Urgell hi ha 1,45h de trajecte en vehicle i unes 3h. aproximadament de Lleida a Sort o Vielha.

Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD): depèn del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, situada al centre històric de la ciutat, al costat de l'EAIA Segrià-Noguera, propera a l'Oficina d'Informació de l'ICD, el Consell Comarcal del Segrià i la Diputació de Lleida. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8 a 15h. i per les tardes amb cita prèvia.

1.3. Justificació de l'estudi de cas en aquest municipi

De la demarcació de Lleida és una de les ciutats on s'ubica un dels dos SIE del territori, així com altres serveis presents a la Xarxa d'Intervenció Integral contra la VM. També és una ciutat que dóna servei a un ampli territori muntanyós de pobles petits dispersats. Entre altres raons, interessa comprovar si els serveis a nivell comarcal i municipal deriven les dones al SIE de l'Alt Pirineu i Aran ubicat a la Seu d'Urgell i conèixer la coordinació i funcionament entre els serveis ubicats a La Seu d'Urgell i els de la ciutat de Lleida (OAVD, STPT, coordinació territorial de l'ICD).

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

El municipi de la Seu d'Urgell no té un protocol propi d'actuació en casos de violència masclista i el que opera a la ciutat és el protocol a nivell comarcal: *Protocol d'actuació per a l'atenció integral de les víctimes de violència de l'Alt Urgell*. A nivell del territori de l'Alt Pirineu i Aran el protocol que opera és el *Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a l'Alt Pirineu i Aran*.

Protocol d'Actuació per a l'Atenció Integral de les víctimes de violència de l'Alt Urgell

En relació amb la comarca de l'Alt Urgell, el mes de novembre de 2005, l'Ajuntament de la Seu d'Urgell, el Consell Comarcal de l'Alt Urgell, el cos dels Mossos, les àrees bàsiques de Salut de la Seu d'Urgell i la zona sud i la Fundació Sant Hospital, signen un acord de col·laboració que empara la necessitat de crear un protocol d'atenció a la víctima a l'Alt Urgell, amb l'objectiu d'establir entre tots els serveis implicats les línies bàsiques de coordinació de la informació, mitjançant la protocol·lització de les accions individuals i fent la divulgació pertinent a tot el territori, per acabar estandarditzades.

La necessitat de crear un protocol d'atenció a la víctima a l'Alt Urgell responia a la inquietud dels professionals del territori en voler donar una resposta d'ajuda real a la víctima en tot el seu procés, és a dir, des d'aquells moments de desorientació posteriors a l'agressió fins a l'acompanyament en la seva decisió, fos quina fos, donant informació dels serveis i recursos existents, suport social, psicològic, jurídic, etc., és a dir, fer un acompanyament a la víctima des del començament fins al final del procés.

Això ho comenta una professional dels cossos policials

> "Es va signar el 2005, es van unificar criteris perquè hi havia molts serveis que treballaven molt bé però es duplicava moltes vegades la feina i es feia passar a les dones per diverses portes innecessàriament. I va ser una manera de posar-se en contacte tots els agents que en aquest moment estàvem treballant de manera que actualment totes les persones que formen part del protocol sabem qui està en el protocol, qui fa què, pel que si la porta per la qual ens entren no és la que aquesta persona necessita la podem derivar al servei oportú i no hagi d'estar donant voltes, això des del 2005 funciona molt bé i quan es va incloure el SIE a més hi va haver una pujada a nivell qualitatiu de tractament de les víctimes molt gran" (P81-1).

Aquesta mateixa professional opina que:

> "Aquest protocol ens ha permès anar una mica més enllà i que quan hi ha hagut situacions greus tothom ha respost encara que estigui fora del seu horari laboral i això és un avantatge molt gran que s'agraeix molt quan t'hi trobes" (P81-1).

Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a l'Alt Pirineu i Aran: aprovat a Tremp el 25 d'abril de 2013.

Els serveis presents a nivell comarcal de l'Alt Urgell al protocol de l'Alt Pirineu i Aran són: Serveis socials, SIE, Fundació Sant Hospital, Salut, Mossos Esquadra, Policia municipal, SIAD, Oficina Jove, Serveis educatius, immigració.

2.2. Lideratge dels Protocols

El protocol de la comarca de l'Alt Urgell està liderat per la coordinadora dels Serveis Socials Bàsics de la comarca de l'Alt Urgell.

L'equip de la comarca de l'Alt Urgell és qui vetlla pel bon funcionament del circuit en el territori i està en contacte directe amb totes les entitats i serveis.

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

Cada any una persona designada per l'equip comarcal és l'encarregada de dur a terme les rectificacions i esmenes que es produeixin durant aquest període i que calgui fer constar en el protocol. Així mateix, també aquesta persona fa un recull de les temàtiques i/o qüestions que siguin d'interès per fer-les constar en les convocatòries de reunions.

2.4. Representació dels serveis al Circuit

L'equip comarcal a l'Alt Urgell compta amb:

- La coordinadora dels Serveis Socials Bàsics de la comarca
- Una representant dels Serveis Socials Bàsics
- Una persona representant de Joventut
- Una persona representant d'Immigració
- Una persona representant del Servicio de Informació i Atenció a les Dones
- Una persona representant dels Centres de Salut de la comarca
- Una persona representant del Centre Hospitalari que doni serveis a la comarca
- Una persona representant del Cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Una persona representant de la Policia Municipal
- Una persona representant dels Serveis Educatius

- Una persona representant dels Serveis d'Intervenció Especialitzada

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de la Seu d'Urgell.

Les principals fonts de derivació al SIE són: Serveis Socials Bàsics (26%), el Grup d'Atenció a la Víctima dels Mossos (20%) i el SIAD (11%). Així ho expressa una professional del SIE:

> "Les màximes fonts de derivació són Mossos i Serveis Socials. Cada vegada més una mica salut, serveis educatius" (P64).

Els canals de derivació entre serveis i/o recursos són els següents:

- Trucada telefònica al membre de l'equip de referència
- Fitxa de derivació referent a casos de violència

Pel que fa al seguiment de casos, la totalitat dels serveis i recursos participants en el protocol comarcal utilitzen un full d'incidències referent a casos en seguiment de violència.

Des del GAV es fa una trobada presencial amb les dones que han interposat denúncia i el seguiment posteriorment es realitza telefònicament (s'incorporen les dades de la dona dins el SIAV[177]).

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

Segons el SIE la relació amb els SIAD de l'Alt Urgell és correcta i es treballa de manera conjunta, igual que amb els SIAD de la resta de comarques de la zona de l'Alt Pirineu i Aran. Des dels SIAD es valora positivament les intervencions del SIE a través de vídeo conferències, telefònicament i presencialment a les capitals d'algunes comarques.

No obstant això, el percentatge de derivacions del SIAD al SIE només representa un 11% de les dones ateses al SIE, considerat segons el SIE com un percentatge reduït i que hi ha

[177] Sistema Integral d'Atenció creat pel cos dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra el 2012.

més treball en xarxa i coordinació per identificar per què no es deriva al SIE, per problemàtica de la llunyania geogràfica, per problemàtica econòmica, per no informació del servei del SIE i/o per altres motius.

En les afirmacions d'una de les professionals del SIAD de la ciutat, podem comprovar el baix percentatge de derivació de dones del SIAD al SIE:

> "És que no ens hem trobat amb cap cas [*es refereix a derivació de dones al SIE, en un període de 9 mesos*] i llavors no t'ho puc dir. No he derivat a ningú al SIE, el que se m'ha demanat són atencions psicològiques, o judicials, assessorament judicial, m'han vingut a través dels serveis socials però encara no s'ha donat cap cas que hagi de derivar a ningú a SIE. Suposo que la majoria de professionals de l'àmbit saben que existeix el SIE i ja directament s'han de posar en contacte amb elles, imagino que és així "(P81-2).

Una de les professionals del SIE, respecte a la relació dels SIAD amb el SIE, expressa el següent:

> "Una vegada que ha aparegut el SIE que pot calmar més el SIAD [*es refereix a volum de treball*], no ho ha fet. No tenim un volum gran de derivacions d'altres comarques i sí, en canvi, d'aquí. Jo penso que s'ha de veure quina és la coordinació i quin és aquest treball conjunt que potser a l'Alt Urgell ha passat perquè estem aquí, i en les altres comarques està pendent. I ni nosaltres estem fent de SIAD i ells no estan fent de SIE. No sé, cadascú fem el que podem. (...) Jo tinc la sensació que podria alleujar allà, i elles diuen que estan fent de petits SIE, i els números no exemplifiquen això" (P81-3).

De les dones ateses pel SIE, la majoria són de la comarca de l'Alt Urgell (80%), després del Pallars Jussà, després de la Cerdanya i finalment de Pallars Sobirà.

2.7. Paper de serveis socials

El paper dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de la comarca de l'Alt Urgell és bàsic en el protocol comarcal ja que la coordinadora dels SSB és qui lidera el protocol.

Segons dades del SIE, els SSB és el servei més consultat per les dones que atenen en el servei d'intervenció especialitzada, situació que segons les professionals del SIE es poden atribuir a l'actual context de crisi econòmica.

Des del GAV es considera que SSB hauria de comptar amb un servei de guàrdia per poder atendre els casos d'urgència que la majoria de vegades succeeixen en caps de setmana i/o festius i cap dels serveis específics en VM estan actius. Així ho expressa:

> "Jo crec que hi hauria d'haver a nivell de personal, una persona a serveis socials com nosaltres que hi som 365 dies. Jo crec que són tan necessaris que estiguin i que puguin fer gestions per què alguns temes salten quan salten" (P54).

2.8. Fortaleses

- Territori amb pocs habitants i bon coneixement entre els professionals dels serveis i recursos que facilita la coordinació, el treball en xarxa i les intervencions àgils i fluïdes.

  Una professional del GAV opina al respecte:

  > "Sóc una gran defensora del treball en xarxa. Crec que en el nostre treball qui cregui que anant sola pot fer de salvadora del món, s'equivoca molt. Perquè jo puc fer fins a cert punt, des del SIE fins a un altre, l'hospital fins a un altre... però quan hem tingut situacions que hem hagut de córrer, l'èxit ha estat quan ens hem arremangat tots les mànigues i en res l'hem tirat endavant i s'ha fet el que ha estat necessari. Per mi el més positiu i des dels 9 anys que porto treballant en aquesta comarca penso (...) que hi ha una gran implicació per part de tots els serveis en el treball en xarxa. I tots tenim molt clar que tots necessitem de tots, i que vam arribar tots fins on podem i quan no podem avisem al que ve després. I això per a mi és molt positiu perquè la resolució dels casos més greus, són molt senzills en el fons" (P81-1).

- El SIE s'ha adaptat a les característiques del territori pel que fa a dispersió poblacional, climatologia adversa i distàncies llunyanes establint intervenció a través de vídeo conferències, atencions telefòniques de durada de fins a 2 hores i amb antenes al territori (intervencions presencials mensuals en les poblacions de Sort i Tremp i peticions puntuals de la primera trobada en altres comarques que ho requereixin). Es valora de forma molt positiva des del SIE, des dels SIAD comarcals i la resta de serveis de la Xarxa de VM. Significa una manera d'accedir a les dones i fills/es que ho

necessiten i de superar les barreres a nivell d'infraestructures, de llunyania geogràfica i d'adversitats climatològiques, així com evitar el desplaçament costós i/o impossible de les dones. Les despeses del desplaçament de les professionals del SIE està cobert des del Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell.

La coordinadora del SIE valora així el desplaçament del servei al territori:

> "Jo penso que bé, és a dir, tots els coordinadors dels serveis socials a nivell del Pirineu tenim molt clar que ens hem de desplaçar, la prova és l'àmbit de serveis socials que fa molt més temps que hi són. (...) Anem a diferents municipis. Jo penso que el territori el valora bé, que probablement d'aquí a dos anys ens diran que ens hem de desplaçar més? Doncs segurament. Però jo penso que si no acostem el servei al territori és impossible que el territori s'acosti al servei" (P64).

Des de serveis socials afegeixen que:

> "Si tu t'acostes al lloc, tu pots entendre més la situació d'aquesta persona. Has de conèixer i saber de què estàs parlant, perquè si no, no la pots entendre a aquesta persona. La capacitat d'empatitzar és molt justa" (P65).

Una altra professional del SIE valora la intervenció a distància així:

> "Saps quantes dones accepten fer una visita per videoconferència? És increïble. És increïble, les víctimes que necessiten una resposta. A vegades ni m'ho crec jo. L'assistència és bona. (...) Jo m'he passat dues hores al telèfon amb una víctima. I funciona, és que funciona. És lleig dir-ho perquè sembla que el presencial és omnipotent i no. Perquè clar, tu li estàs dient determinades coses que fan que l'endemà desencalli aquella situació. (...) El que no podem és visitar els nens per vídeo, però les visites a les dones hem fet assessoraments per vídeo jurídics. O sigui el mix aquest, hi ha dones ateses que estan súper lluny i que sí, presencialment, les he vist un cop al mes, però és que si em diguessis: ¿tens la mateixa relació que amb una de la Seu? Et diria: si. És fort això. (...) És clar, no ho pots fer amb totes. Una dona de 70 anys... seure en una vídeo ... doncs no. Llavors aquestes són les que potser hauríem de seguir trobant solucions, per les que mai t'acceptarien parlar per telèfon o una videoconferència. Però és que clar, la gent està fent *Skype*, la gent de 40 o de 50 està a *Facebook*, està a les xarxes, està fent vídeos, *Skype*, està fent vídeo trucades... Llavors això de la videoconferència no els sona tan estrany" (P81-3).

Pel que fa a la confidencialitat de les dones, la coordinadora del SIE opina que:

"Les dones també ho valoren bé, tot i que n'hi ha algunes que per confidencialitat sí que han demanat venir aquí. Ja sabem que la VM no solament està en gent amb problemàtica socioeconòmica, i sí que hi ha gent que per la seva circumstància ens ha demanat que l'atenguem en una altra comarca" (P64).

- El SIE, en compartir coordinadora amb el Consorci d'atenció a les persones de l'Alt Urgell, té competència per tramitar ajuts econòmics (beques menjador, beques per a activitats d'estiu, acreditació de víctima de violència de gènere o domèstica per accedir a la RAI, entre d'altres) i l'accés a l'habitatge. Aquesta iniciativa és possible pel fet que el SIE sigui gestionat per l'administració pública i van creure oportú gestionar des del mateix SIE qualsevol tipus d'ajuda que necessiten les dones i els seus fills i filles per evitar la victimització anant de servei en servei.

- Previsió d'incorporar una Educadora Social al SIE per poder reforçar el treball comunitari i el treball grupal d'apoderament de les dones.

2.9. Debilitats

- Manca d'un protocol d'emergències i especialment quan hi ha menors d'edat.

- Manca d'un Servei d'Acollida d'Urgència (SAU).

- Llunyania geogràfica excessiva (1,45 h. de trajecte en vehicle de la Seu d'Urgell a Lleida) d'alguns serveis presents a la ciutat de Lleida: OAVD i STPT.

  La problemàtica de les distàncies geogràfiques dificulten clarament l'accessibilitat de les dones als recursos de la Xarxa:

  "Moltes dones no es desplacen al SIE per les distàncies. Tu saps les hores que hi ha de Vielha o del Pont de Suert fins aquí? (...) Moltes vegades ens trobem que la víctima no té ni recursos per agafar un autobús. Ja no et dic que tingui cotxe personal. Però de no tenir ni 20 euros i desplaçar-se fins aquí, fins al SIE. Sí que ens hem trobat amb aquest tema" (P54).

  El menor nombre de població també fa que un/a mateix/a professional hagi d'assumir més d'una tasca, situació impensable en altres zones urbanes:

  "El problema que tenim aquí és que hi ha algunes zones que el GAV com que té pocs expedients, fa tres coses alhora. Ens trobem que, per exemple, a Vielha el que fa de GAV és cap d'OAC, GAV i cap de USC. Té tres tasques. Què passa? Dius, és

clar, és que té pocs expedients, clar, però si té pocs expedients i en canvi no pot dedicar-se per què té dues tasques més..." (P54).

Una altra professional del SIAD opina que

"El que passa és que suposo que als Pirineus el problema són les comunicacions: no és tan fàcil derivar [*a la dona*] i que vagi a fer una visita setmanal, no és fàcil" (P81-2).

Una de les professionals del GAV exposa la situació als jutjats i el paper del seu servei en suplència de l'absència d'una OAVD al territori:

"Hi ha situacions que en l'atestat no poden quedar perfectament reflectides i l'acompanyament que fem des de Mossos per si el jutge o fiscal necessita un aclariment, també vam aprofitar l'acompanyament per fer això. Hi ha situacions molt complexes que l'atestat no recull, l'estat de les víctimes per exemple, quan tu acompanyes a la víctima i saps que tremolava com una fulla li pots dir al jutjat "miri quan vam fer això tremolava com una fulla", una mica aquest acompanyament dóna un plus perquè la seva declaració vagi una mica més acompanyada perquè de vegades al jutjat no saben explicar-se i per molt que hi hagi una declaració del dia anterior a l'atestat és molt difícil després que se'ls entengui tot el que volen transmetre" (P81-1).

- Utilització del STPT per al règim de visites. Es creu que per la impossibilitat geogràfica d'utilitzar el servei, els jutjats ja no dicten la utilització del servei. S'utilitza la comissaria dels Mossos de la Seu d'Urgell com a "punt de trobada" per a realitzar els intercanvis dels fills/es entre els progenitors. S'han negat a fer visites tutelades vigilades ja que consideren que una comissaria de Mossos no és el lloc adequat ni tan sols és el lloc idoni per a realitzar l'intercanvi, però de moment s'està fent per evitar que les dones hagin de desplaçar-se a la ciutat de Lleida. Així ho afirmen des Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

"Utilitzem les mateixes comissaries. Tot i que ens sap greu pel nen i pels pares (...) sé que alguns punts s'han fet a les comissaries "(P54).

Una altra professional del GAV afegeix que:

"Tenim un problema: és que el jutjat s'ha acostumat molt a utilitzar la comissaria dels Mossos i això no és un lloc per tenir un intercanvi amb nens" (P81-1).

- Segons el SIE cal millorar en alguns aspectes: prevenció amb adolescents; detecció des de l'àmbit sanitari i educatiu; seguir donant a conèixer el SIE; formació en l'àmbit educatiu.

3. Manifestacions de violència masclista abordades per la xarxa

3.1. Violència en la parella[178]

L'àmbit de violència que es detecta i atén majoritàriament a la ciutat de la Seu d'Urgell és la de la violència en l'àmbit de la parella.

Les dades policials de la Regió Policial del Pirineu Occidental (RPPO) de l'any 2014 en relació a la violència en l'àmbit de la parella són 145 dones ateses, amb 143 denúncies i cap dona assassinada. La majoria eren fets principals sense trencament de condemna. Consten 25 trencaments de condemna[179].

És també la violència majoritària en els casos de les atencions del SIE i SIAD. El 60% de les dones ateses al SIE han patit violència física i el 94% violència psicològica, generalment en la parella[180].

3.2. Agressions sexuals

Les agressions sexuals són una forma de VM amb un reduït percentatge: un 1% de les dones ateses al SIE han patit agressió sexual[181].

Una professional del GAV afirma que detecten casos d'agressions sexuals:

> "Violència sexual sí. Ens hem trobat agressions sexuals. També hi ha la violència sexual dins de la parella. Que moltes vegades la víctima diu "sí, m'ha forçat...". Però a nivell que no sigui dins l'àmbit de la llar, sí que n'hem tingut. No et sé dir quantes perquè n'hi ha moltes" (P54).

[178] Des de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra s'atenen casos de violència de gènere, violència domèstica, agressions i abusos sexuals, delictes d'odi i discriminación i també de mutilación genital femenina i matrimonis forçats.
[179] Dades sobre violència masclista – 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.
[180] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.
[181] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.

3.3. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions genitals femenines (MGF)

Des del GAV s'ha detectat 3 casos de MGF treballant des de la prevenció (fa diversos anys) i el SIE 0% de casos atesos durant el 2014.

Així explica la professional del GAV els casos de MGF detectats:

> "Fa uns 4 anys, la companya de l'Alt Urgell va fer una intervenció amb un tema que presumptament podia ser que mutilessin a dos menors que els pares van dir a la feina que se n'anaven perquè havien d'acompanyar a la mare i les dues nenes al Marroc. A partir d'aquí ens van fallar alguns serveis que dins el protocol haurien d'haver avisat amb anterioritat i va intervenir el cap d'ell (es refereix al pare de les nenes), va intervenir ell avisant-nos a nosaltres. Va passar la informació de què les nenes es van desescolaritzar i que ningú havia fet res ni havia informat (...) retirem passaports. Vam poder evitar el viatge per tema de mutilació. També fa qüestió d'un any o un parell, també al Pallars, vam tenir un feedback amb un centre educatiu que efectivament hi havia unes nenes que havien de marxar al Marroc i vam intentar intervenir amb el jutge i vam poder evitar el viatge també" (P54).

Actualment els GAV només instrueixen les denúncies de MF i de MGF, la resta les instrueixen altres professionals del cos policial. D'aquest tema, una professional del GAV afirma que:

> "Aquí sí que reconeixem, nosaltres i tots els GAV, que s'ha perdut qualitat pel que fa a la recollida de la denúncia per què no és el mateix que te la agafi una persona que està sensibilitzada amb el tema, com és un GAV, que te l'agafi un company, que l'agafarà bé ... però potser a un GAV li interessaria parlar d'alguna cosa més en concret o alguna cosa que quedi reflectit en la denúncia i una persona d'OAC que no té la formació adequada doncs t'agafarà una denúncia ben redactada però no amb els inputs que ens interessaria "(P54).

Durant el 2014 i 2015 a la Regió Policial del Pirineu Occidental (RPPO) no hi ha hagut cap cas de MF ni de MGF[182].

Una professional del GAV així explica la inexistència de casos de MF i MGF al territori:

[182] Dades sobre la violència masclista (2014 i 2015) del Departament d'Interior.

"Però a nivell de regió no hi ha hagut res de matrimonis i de mutilació. És molt light, no tenim gairebé d'aquesta població i els pocs que hi ha són molt d'aquí. Aquesta problemàtica no la tenim" (P54).

3.4. Tràfic amb finalitat d'explotació sexual

En relació al tràfic amb finalitat d'explotació sexual no s'ha detectat cap cas des dels serveis del territori. Així ho expressa una professional del GAV:

"Jo la veritat és que no recordo en tot aquest temps un cas... no recordo que hi hagi hagut res" (P54).

3.5. Assetjament sexual en l'àmbit laboral

L'assetjament sexual en l'àmbit laboral és una forma de VM que és detectada en molt baix percentatge des dels diversos serveis: el 3% de les dones ateses al SIE han patit aquesta forma de VM[183].

4. Especificitats respecte a la infància i la adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

Des del GAV s'atén a nenes, adolescents i joves. Quan es troben amb menors víctimes de VM es necessita que un adult acompanyi la menor, en cas que no sigui així, s'informa a Fiscalia tal com estableix la llei.

Des del SIE s'han atès 26 menors al 2014 (víctimes directes i fills/es) i dos van ser casos d'abús sexual[184].

Des del SIE es constata la intervenció amb noies adolescents i l'augment de la demanda:

"També s'atén a noies adolescents, cada vegada més. Això és una cosa que ha costat perquè fins i tot si són menors d'edat ... la franja de si s'ha d'informar als pares o no, això ho hem treballat molt a nivell de la secretaria de família de quina és l'edat, i també les juristes . Però cada vegada en tenim més. Sí que és veritat

[183] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.
[184] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.

> que s'està fent molta feina a nivell de la psicòloga infantil als instituts el que vol dir que elles mateixes coneixen una mica el servei. Hem fet alguna gestió amb l'oficina jove per què de vegades també es reben demandes, però a poc a poc per què això és molt lent" (P64).

En relació a la violència patida per les joves adolescents, una de les professionals del SIE argumenta que:

> "Si la demanda augmenta, augmenta perquè cada vegada més gent coneix el servei i el boca a boca funciona, no perquè la problemàtica estigui agreujant-se d'una manera súper especial o significativa" (P81-3).

4.2. Intervenció amb fills i filles

A part del SIE, la resta de serveis i recursos de la Xarxa no intervenen amb els fills i filles de les dones excepte en els casos d'emergència i/o urgència.

Dels fills atesos pel SIE durant el 2014, un 92% havia patit violència psicològica i un 19% violència física[185].

A continuació es pot observar la simptomatologia que presenten els nens i adolescents en arribar al SIE: agressivitat (23%), alteracions del son, baixa autoestima (31%), baix rendiment escolar, comportament de risc, dificultats de socialització (27%), parentalització (31%), símptomes ansiosos (54%), símptomes depressius, símptomes regressius, somatització i trastorn per estrès posttraumàtic[186].

Una de les professionals del GAV opina que:

> "La xarxa té molt clar que la víctima no només és la dona, la víctima per extensió també són els fills i filles i per això hi ha professionals que treballen amb la mare, la víctima i professionals que treballen amb els fills [*es refereix al SIE*], no tots els nens acaben passant potser per atenció, els que ho necessiten són derivats, tenim els serveis i els utilitzem i s'ofereix a les víctimes i són les primeres que ho accepten, fins i tot els mateixos nens ho demanen, trobar un espai de buidatge i tenir aquest servei que tenim, hi ha professionals molt preparats, és un servei que es deriva i s'utilitza diàriament" (P81-1).

[185] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.
[186] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

El municipi de la Seu d'Urgell no disposa d'un protocol específic en casos d'urgències, però les situacions d'urgències es troben contemplades en el protocol de l'Alt Pirineu i Aran.

Des de l'Oficina d'Informació de l'ICD s'ha manifestat la necessitat d'incloure les situacions d'emergències amb fills/es, ja que es van trobar en casos sense saber com actuar. Després d'haver avaluat els possibles errors en intervencions passades, actualment estan en procés de modificar el protocol i incloure un annex per a contemplar les situacions d'intervenció amb fills/es menors d'edat.

El GAV i el conjunt del cos policial de Mossos és un dels serveis que té més protocol·litzades les intervencions en casos d'urgències. En casos d'urgència són els serveis policials i els sanitaris els primers a ser avisats i en acudir al lloc dels fets. La funció inicial del GAV és assegurar la integritat física de la víctima i dels seus fills/es i si no han estat assassinats protegir-los de les violències patides. Posteriorment han de buscar l'agressor, detenir i assegurar d'obtenir les proves per imputar-lo i condemnar-lo. També realitzen tasques d'atenció a les víctimes, com pot ser la d'acompanyar als serveis de salut d'urgències, parlar amb els serveis socials hospitalaris i amb serveis socials municipals si la dona necessita una acollida. En aquests casos, Mossos també crida l'ICD, que rep la demanda fins i tot en cap de setmana. També asseguren que els fills/es i/o en casos de menors es quedin amb algun familiar i/o informen DGAIA si és el cas.

Una professional del GAV comenta que:

> "Com a serveis d'emergència només hi ha serveis sanitaris i policials que treballem 24h però clar l'avantatge és tenir una xarxa que la tenim i que funciona. Jo sempre he estat a favor de la nostra xarxa que funciona molt bé, altres serveis que no fan servei 24h quan han hi hagut situacions molt extremes tots han corregut, totes tenim els nostres telèfons, personals fins i tot. Acabes fent moltes vegades més del que hauríem de fer, per tant és una xarxa que funciona molt bé, sempre hi ha resposta" (P81-1).

Afegeix que:

> "Pot ser un divendres a la tarda que jo ja no estigui treballant i que necessitin algú a nivell policial i que clar que hi ha 24 hores allà, però de vegades no el servei especialitzat o que no hi hagi algú de serveis socials que tampoc estigui treballant i que necessitem activar un recurs" (P81-1).

En referència al servei d'intervenció en crisis greus (proporcionat per l'entitat EXIL), no s'ha activat mai al territori de l'Alt Pirineu i Aran. Molts dels serveis no coneixen el servei d'intervenció en crisis greus que depèn de l'ICD.

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

No hi ha un servei d'acollida d'urgències al municipi ni a la demarcació de Lleida i l'Alt Pirineu i Aran.

Si la urgència es produeix en horari no laboral dels serveis i/o en cap de setmana, és el cos del GAV-Mossos qui s'encarrega de liderar la urgència, buscar un hotel i/o hostal on allotjar la dona i els seus fills/es i informar a serveis socials del municipi. Per tant, les dones no acollides en un servei d'acollida d'urgències no disposen d'atenció professional especialitzada ni de les necessitats bàsiques que puguin tenir fins al matí de dilluns. Els GAV reclamen l'existència d'alguna professional dels Serveis Socials Bàsics de guàrdia per a qualsevol cas d'urgència que pugui haver-hi. Així ho explica una professional del GAV entrevistada:

> "Ens trobem una mica amb la problemàtica de serveis socials, perquè ells no treballen i no saps què fer. És l'únic problema que tenim. Es contesta la trucada a comissaria, després veiem com ho podem fer, on la podem col·locar, intentem trucar a la responsable de serveis socials que hi ha un telèfon però representa que no estan treballant. El GAV és qui realment fa la tasca en cada territori, en aquest sentit. Ens hem trobat força vegades aquest tema, en dissabte i diumenge. (...) Llavors és el GAV el que coordina, qui diu què es fa, on se la porta, s'intenta posar en contacte amb serveis socials, amb algú que contesti el telèfon..." (P54).

Una professional del SIE opina que no cal un servei d'acollida d'urgències específic per a víctimes de VM:

> "Jo penso que el volum que tenim no dóna per tenir un pis específicament per a situacions de VM. Una altra cosa és el que l'administració es planteja, és que hi hagi un pis suport, però per situacions diverses, per desnonament. Nosaltres al

nostre territori necessitem recursos flexibles, perquè si no tindríem recursos que no tindríem plens. Jo penso que pel volum no el volem, hem de mirar de rendibilitzar recursos i serveis. Hauria de ser un pis pont polivalent on poguéssim accedir... però hem de mirar com es gestiona perquè la gent no es cronifiqui" (P64).

La mateixa professional opina sobre el conveni amb hotels:

> "Fa molts anys que tenim convenis i acords de col·laboració amb dos hotels d'aquí perquè ens puguin agafar les situacions greus. I les vegades que s'ha necessitat han funcionat molt bé. Ho activen molt bé els Mossos, i sigui l'hora que sigui la persona pot entrar. (...) No és ideal perquè és un recurs d'hotel però bé... també és cert que cada vegada hi ha menys casos, normalment es poden [*es refereix a les dones*] quedar al seu domicili i llavors per aquest motiu fa que un recurs específic per a això no sigui molt necessari" (P64).

Una altra professional del SIE afirma que:

> "El pis d'urgència vol dir que hem de garantir-lo tot l'any, hauríem de fer un estudi de si realment a nivell d'estadística el pis d'urgència l'ompliríem, mantenir un servei sense saber... són coses que en principi no és una demanda bèstia i per tant per això suposo que no ha sortit la necessitat" (P81-3).

5.3. Fortaleses

- En breu es disposarà d'un servei de pis pont per a persones amb especials dificultats, un servei que serà flexible per a poder atendre qualsevol col·lectiu, també podrà ser utilitzat per a dones en situacions de VM.

5.4. Debilitats

- No existeix un servei d'acollida d'urgències a l'Alt Pirineu i Aran. Cada comarca té uns acords amb hotels o hostals per acollir les dones víctimes de VM que ho necessitin. No obstant això, en algunes èpoques no hi ha disponibilitat de places a

causa del turisme i s'ha hagut d'utilitzar altres hotels/hostals més llunyans. Una de les professionals del GAV entrevistada, així ho explica:

> "No en tenim a la zona. Bé, tenim els allotjaments d'urgències a cada comarca, no casa d'acollida (...) Algunes vegades ens hem trobat que en alguna comarca tenien els allotjaments [*es refereix a hostals/hotels i/o pensions*] plens i han fet gestions per poder allotjar la víctima en una altra comarca, la més propera" (P54).

Quan es pregunta sobre la necessitat d'un servei d'acollida d'urgències, la professional del GAV entrevistada s'expressa així:

> "Jo crec que estaria molt bé. Bàsicament per què moltes vegades estem tractant amb dones molt tocades amb nens, perquè moltes vegades parlem de mare i dos o tres nens. S'ha de desplaçar a Lleida, és una hora i trenta-cinc minuts de viatge. Jo crec que no estaria malament aquí al Pirineu perquè estem una mica lluny de tot arreu. La gent de vegades no ens té en compte" (P54).

- Desconeixement per part de les responsables i tècniques del servei d'intervenció en crisis greus (EXIL). Així ho manifesta una professional del GAV:

> "Aquí no em sona que s'hagi activat mai. De totes maneres si jo ho hagués activat em recordaria, entenc que s'ha d'activar per la unitat regional, pel que m'estàs dient? ¿O l'activen des del mateix GAV de territori? (...) Jo crec que moltes vegades desconeixem serveis que hi ha al territori (...) i crec que moltes vegades no s'activen coses pel desconeixement" (P54).

Una professional del SIE opina respecte al servei d'intervenció en crisis greus que:

> "Llavors no és molt de crisi si han de venir de BCN, no és un treball útil si ha de fer 3h de viatge o 5 o 6 perquè des que L'actives fins que arriba..., és que per això estic pensant què faríem... Ja no seria crisi..." (P81-3).

I la professional del SIAD afegeix que:

> "la llunyania impedeix que sigui un servei útil no? Aquí a la comarca, al Pirineu" (P81-2).

I una professional del GAV conclou que:

> "el que veig que ens ha funcionat molt bé quan hi ha hagut situacions molt d'intervenció immediata és que la persona que intervingui conegui, fins i tot si són nens, que conegui aquests nens" (P81-1).

6. La intervenció respecte a la inserció laboral i l'habitatge

Hi ha unanimitat en afirmar que la manca d'intervencions respecte a la inserció laboral i l'habitatge dificulta el procés de recuperació de les dones víctimes de VM.

6.1. Inserció laboral

A la comarca de l'Alt Urgell no hi ha un servei d'inserció laboral específic per a dones víctimes de VM. El SIE mai ha tingut la figura de la insertora laboral com els altres SIE de Catalunya. En crear el SIE al 2010, any ja de crisi econòmica, es va considerar inoportú proposar una professional específica per al SIE tenint en compte la població que s'atén. Així ho expressen des del SIE:

> "Tenim una taula de promoció laboral i de necessitats i pensàvem que a nivell tècnic està bastant cobert per posar una atenció especialista en violència que anirà a les mateixes empreses" (P64).

La inserció laboral de les dones víctimes de VM es porta a terme des dels serveis presents en les administracions públiques a través del SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya) i de la Taula de Promoció Laboral existent a nivell comarcal.

Una de les professionals del SIAD opina que:

> "Hi ha bastants programes que s'activen des del SOC i hi ha incidència, sempre es posen en contacte amb serveis socials, i si serveis socials deriva aquestes persones o vetlla perquè aquestes persones rebin això, les posen en contacte (...) ara mateix no se m'ocorre una altra manera" (P81-2).

Una de les professionals del SIO afirma que:

> "Des de la unitat sempre hi ha hagut Incorpora, és el programa que la unitat va treure per intentar alguna cosa, unes unitats que estaven adherides perquè

> tinguessin especial cura de les dones víctimes, o que estaven en procés de recuperació" (P81-3).

Algunes empreses grans de serveis de neteja que treballen a la frontera amb Andorra i/o en bancs, alguna vegada s'han posat en contacte amb el SIE per oferir treball en l'àmbit de la neteja. Així ho expressen des del SIE:

> "Sí que és cert que coneixem empreses i que es posen en contacte amb el SIE perquè tenen una sensibilitat per això. Són empreses de fora, empreses que fan neteja de la duana, de bancs... són gent que es mou molt. D'empreses grans només tenim la Cooperativa Cadí, tota la resta és l'administració local, la fundació Sant Hospital i la Taurus" (P64).

6.2. Habitatge

A la comarca de l'Alt Urgell no es disposa de cap servei o recurs específic d'habitatge per a dones víctimes de VM, ni cap acció o programa que estableixi quotes o mesures d'acció positiva per afavorir l'accés a l'habitatge de les dones.

Així doncs, les dones han de recórrer als serveis genèrics d'accés a l'habitatge per poder accedir a un habitatge a preus assequibles.

A nivell comarcal i municipal es disposa de pisos de protecció oficial que són requerits pel SIE en el moment que alguna dona amb problemàtica socioeconòmica important ho necessita.

Una professional del SIE comenta que:

> "En aquests moments l'únic que tenim a nivell d'habitatge són els pisos de protecció oficial, llavors el SIE el que fa és amb el seu procés de recuperació, si és una situació on hi ha una problemàtica socioeconòmica important, la treballadora social entra i per tant tot aquest procés i acompanyament cap a un habitatge, una escolarització... ho fa la treballadora social. És veritat que són pisos de protecció oficial i poden estar coberts o no, però si hi ha una necessitat nosaltres sabem immediatament quan un pis de protecció oficial queda buit, i llavors truques i dius que aquesta persona té una situació especialment vulnerable i sempre ens l'han

donat. Podria haver-n'hi més? Sí, s'està fent tot un replantejament a nivell de pisos buits dels bancs, tot el tema que està vox populi a tot arreu, la Seu s'ha posat molt forta, no la resta de municipis (...) sí que hi ha pisos però els lloguers són importants, també hi ha les ajudes de la Generalitat, i nosaltres dins el programa d'urgències socials recolzem tot el tema d'habitatge o subministraments. Però és difícil, és cert" (P64).

7. Accions de prevenció i sensibilització

Pel que fa al GAV, des de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat es duen a terme xerrades de prevenció de la VM en centres educatius adreçats a 3r i 4t d'ESO (14-16 anys d'edat) que s'ofereixen a inicis de cada curs acadèmic. Les mateixes xerrades es realitzen dirigides a associacions. Així ho comenten des del GAV:

> "Hauríem de fer presentacions a nivell de totes les associacions que hi pugui haver en el territori Però tenim un tant per cent molt, molt elevat en centre educatius. Malgrat que les tenim encarades a centres educatius, nosaltres vam intentar adaptar [*la formació*] depèn quines associacions per poder cobrir altres àmbits" (P54).

Una de les professionals del GAV, respecte a la sensibilització i formació a joves manifesta que:

> "Dins de la sensibilització, en les xerrades amb els adolescents, expliquem els serveis que tenim, llavors clar, no és el mateix patir una situació que te l'expliquen i a més et diguin quins serveis tenim a la comarca, això fa que hi hagi nois o noies que vinguin a la comissaria, mira que ens vas fer una xerrada i tenim una amiga que està patint això. I això ja és un pas endavant, cosa que no haurien fet si no s'hagués fet la xerrada probablement o gràcies a la xerrada podem conèixer que existeix aquest servei i qui ho necessita ja que els deriva, vull dir que el tema de la prevenció i de la sensibilització és molt important en adolescents perquè acaben veient que el que els passa és violència, és important que no ho normalitzin" (P81-1).

El SIE treballa en l'eix de prevenció i sensibilització i duu a terme treball comunitari conjuntament amb GAV, SIAD, Immigració, Joventut i Educació.

- Treball comunitari amb la població en general i amb col·lectius vulnerables
- Projecte de Contes igualitaris dirigit a primària, secundària i per a les escoles rurals del territori.

Un professional del SIE ens comenta la planificació en xarxa entre els serveis del treball comunitari (a nivell comarcal):

> "Dins d'aquest treball comunitari entra el tècnic d'immigració i els tècnics de joventut i serveis educatius, i una mica l'objectiu es panificar com és el treball comunitari dirigit al nostre territori, t'estic parlant de la comarca de l'Alt Urgell. De cara al 2016 ho fem a l'estiu perquè els cursos escolars, els instituts... tinguin tota la relació d'accions abans de començar el cole. El que fem és ajuntar tot el que fem tots, i fem com una guia. Ens vam repartir una mica els cursos, intentem que tingui un fil conductor i que pugui arribar el màxim treball comunitari a la màxima població possible" (P64).

8. Situació dels professionals

8.1. Condicions laborals i rotació

GAV: El GAV de La Seu De Urgell està format per 3 professionals.

El responsable del GAV: Funcionària del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra amb 10 anys d'experiència al GAV i amb formació específica en VM impartida pel cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Compagina les funcions de responsable del GAV i de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC).

1 agent: Funcionari del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, compagina funcions al GAV amb l'OAC, especialista en intervencions amb menors i amb formació específica en VM impartida pel cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

1 sots-comandant: Funcionari del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, coordina els GAV de les comarques del Pirineu i Aran, amb formació específica en VM impartida pel cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

SIE: 6 professionals (treballadores públiques)

Coordinadora del SIE + coordinadora de SSB

Treballadora social: formació específica amb VM, contracte a jornada completa.

Psicòloga de dones: formació específica en VM, contracte a jornada completa.

Psicòloga infanto juvenil: formació específica en VM, contracte a jornada completa.

Auxiliar administrativa: contracte a jornada completa

Advocada: contracte de 8h/setmanals.

Serveis Socials Bàsics de l'Alt Urgell: Els SSB compten amb 9 professionals en els 9 territoris de l'Alt Urgell: una coordinadora, 6 treballadores socials i 2 educadores socials.

8.2. Mecanismes per evitar el síndrome *burn out*

SIE: Des del 2015 es disposa d'un servei de supervisió dut a terme per una psicòloga en el qual es realitza treball de casos amb l'equip.

> "Hi ha un servei de supervisió, una supervisora externa ve setmanalment per fer una mica de treball en equip i treball de casos. I un cop al mes ve una psicòloga experta en VM que treballa amb elles i s'exposen des de les angoixes a nivell de relació com les angoixes que pot portar un cas... depèn una mica de la situació de l'equip en el seu moment" (P64).

La resta de serveis no disposen de cap mecanisme de supervisió.

Des del GAV de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra es manifesta el desgast professional que comporta el treballar en aquest àmbit tan complicat:

> "És una mica complicat treballar en aquest àmbit, és un desgast bastant gran" (P54).

9. Altres

- Advocades i advocats del torn d'ofici: La totalitat dels serveis opinen que l'èxit del procés judicial de les dones depèn en gran mesura de les advocades i advocats assignats pel cas. Quan aquests professionals estan formats en VM augmenten les

possibilitats d'acabar amb la condemna de l'agressor i que les dones surtin satisfetes. Des del GAV asseguren que en molts casos els advocats/es de les dones víctimes de VM acudeixen 10 minuts abans d'iniciar el judici i en nombrosos casos aconsellen pactar amb l'agressor. Amb paraules d'una professional del GAV:

> "Els GAV es queixen moltíssim d'una cosa. Tenim moltes queixes a nivell del Col·legi d'Advocats (...) et comento el que m'han comentat des del territori, que l'advocat arriba deu minuts abans del judici i amb deu minuts s'ha de posar al dia. I com pot anar això bé? No pot anar bé de cap manera. Tenim moltes queixes. Fins i tot hi ha advocats que aconsellen a la víctima no denunciar i aconsellen a la víctima fer pactes. (...) En general tenim una opinió bastant nefasta dels advocats d'ofici (...) fins i tot hem fet alguna queixa al Col·legi d'Advocats" (P54).

10. Conclusions

La ciutat de la Seu d'Urgell està situada en un territori amb pocs habitants i hi ha un bon coneixement entre els professionals dels serveis i recursos de la Xarxa d'intervenció integral contra la VM, amb una bona coordinació, treball en xarxa i intervencions àgils i fluïdes.

El municipi de la Seu d'Urgell no té un protocol propi d'actuació en casos de violència masclista i el que opera a la ciutat és el protocol a nivell comarcal creat el 2005: *Protocol d'actuació per a l'atenció integral de les víctimes de violència de Alt Urgell*. Està liderat per la coordinadora dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de la comarca de l'Alt Urgell. L'equip comarcal està format per una representant de SSB, de Joventut, d'Immigració, del SIAD, dels centres de salut de la comarca, del Centre Hospitalari, del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, de la policia municipal, dels serveis educatius i del SIE.

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de la Seu d'Urgell. Les principals fonts de derivació al SIE són: Serveis Socials Bàsics (26%), el Grup d'Atenció a la Víctima dels Mossos (20%) i el SIAD (11%).

Respecte a la relació entre SIE i SIAD és correcta i es treballa conjuntament. No obstant això, el percentatge de derivacions del SIAD al SIE només representa un 11% de les dones ateses al SIE. De les dones ateses pel SIE, la majoria són de la comarca de l'Alt Urgell (80%), després del Pallars Jussà, després de la Cerdanya i finalment de Pallars Sobirà.

El SIE s'ha adaptat a les característiques del territori pel que fa a dispersió poblacional, climatologia adversa i distàncies llunyanes establint intervenció a través de vídeo conferències, atencions telefòniques.

El paper dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de la comarca de l'Alt Urgell és bàsic en el protocol comarcal ja que la coordinadora dels SSB és qui lidera el protocol. Segons dades del SIE, els SSB és el servei més consultat per les dones que atenen el servei d'intervenció especialitzada. Des del GAV es considera que SSB hauria de comptar amb un servei de guàrdia per poder atendre els casos d'urgència que la majoria de vegades succeeixen en caps de setmana i/o festius quan els serveis específics en VM estan inactius.

Algunes de les debilitats de la Xarxa contra la VM a la ciutat són la manca d'un protocol d'emergències i especialment quan hi ha menors d'edat i la falta d'un Servei d'Acollida d'Urgència (SAU).

En relació als àmbits de violència, cal destacar que és la violència en l'àmbit de la parella la que es detecta i atén majoritàriament a la ciutat de la Seu d'Urgell. Les agressions sexuals són una forma de VM gairebé inexistent en els diversos serveis de la ciutat. Tampoc es detecten ni atenen casos de MGF, MF i tràfic de dones i nenes amb finalitat d'explotació sexual. L'assetjament sexual en l'àmbit laboral també és una de les formes amb un baix percentatge de detecció en tots els serveis de la Xarxa.

Respecte a la intervenció amb fills i filles de les dones víctimes de VM, a part del SIE, la resta de serveis i recursos de la Xarxa no intervenen amb ells/es excepte en els casos d'emergència i/o urgència. Segons dades del SIE, la simptomatologia que presenten els nens i adolescents en arribar al SIE són: agressivitat (23%), alteracions del son, baixa autoestima (31%), baix rendiment escolar, comportament de risc, dificultats de socialització (27%), parentalització (31%), símptomes ansiosos (54%), símptomes depressius, símptomes regressius, somatització i trastorn per estrès posttraumàtic[187].

En referència al servei d'intervenció en crisis greus (proporcionat per l'entitat EXIL), no s'ha activat mai en el territori de l'Alt Pirineu i Aran i a més molts dels serveis no coneixen el servei d'intervenció en crisis greus que depèn de l'ICD.

Cal destacar que no hi ha un servei d'acollida d'urgències al municipi ni a la demarcació de Lleida i l'Alt Pirineu i Aran. Si la urgència es produeix en horari no laboral dels serveis i/o en cap de setmana, és el cos del GAV-Mossos qui s'encarrega de liderar la urgència, buscar

[187] Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014.

un hotel i/o hostal on allotjar la dona i els seus fills/es i informar a serveis socials del municipi.

A la comarca de l'Alt Urgell no hi ha un servei d'inserció laboral específic per a dones víctimes de VM. El SIE mai ha tingut la figura de la insertora laboral com els altres SIE de Catalunya. La inserció laboral de les dones víctimes de VM es porta a terme des dels serveis presents en les administracions públiques a través del SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya) i de la Taula de Promoció Laboral existent a nivell comarcal.

En relació a l'accés a l'habitatge, no es disposa de cap servei o recurs específic d'habitatge per a dones víctimes de VM, ni cap acció o programa que estableixi quotes o mesures d'acció positiva per afavorir l'accés a l'habitatge de les dones. Així doncs, les dones han de recórrer als serveis genèrics d'accés a l'habitatge per poder accedir a un habitatge a preus assequibles.

La prevenció i la sensibilització contra la violència masclista adreçada a la comunitat i al jovent és duta a terme pel GAV i pel SIE conjuntament amb SIAD, immigració, Joventut i Educació.

La totalitat dels serveis opinen que l'èxit del procés judicial de les dones depèn en gran mesura de les advocades i advocats assignats pel cas. Quan aquests professionals estan formats en VM augmenten les possibilitats d'acabar amb la condemna de l'agressor i que les dones surtin satisfetes.

11. Bibliografia

- Ajuntament de La Seu d'Urgell [consulta: 20 de desembre de 2015]. Disponible a: http://www.laseu.cat/turisme/informacio-basica-de-la-ciutat

- Departament d'Interior. Dades sobre violència masclista – 2014 [consulta: 22 de desembre de 2015]. Disponible a: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

- Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT). *El municipi en xifres – La Seu d'Urgell* [consulta: 20 de desembre de 2015] Disponible a: http://www.idescat.cat/

- Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran (2014)

- CAPAU (2015). *Memòria del Consell Comarcal de l'Alt Urgell* [consulta: 27 de desembre de 2015]. Disponible a: http://www.alturgell.cat/sites/default/files/Mem%C3%B2ria%20CAPAU%202014.pdf

- *Protocol per a l'Abordatge de la Violència Masclista a l'Alt Pirineu i Arán*. [consulta: 22 de desembre de 2015]. Disponible a: http://dones.gencat.cat/web/.content/04_temes/docs/protocol_altpirineu.pdf

- *Protocol d'Actuació per a l'Atenció Integral de les Víctimes de violència de l'Alt Urgell* [consulta: 22 de desembre de 2015]. Disponible a: http://dones.gencat.cat/web/.content/04_temes/docs/protocol_vm_alturgell.pdf

5. Vic

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

Vic és la capital de la comarca d'Osona, al centre-nord de Catalunya. La seva situació geogràfica, a 69 quilòmetres de Barcelona i 60 de Girona, l'ha fet una de les capitals de la Catalunya Central. Limita al nord amb Gurb, a l'est amb Santa Eulàlia de Riuprimer, al sud amb Muntanyola i Malla, i a l'oest amb Folgueroles, Calldetenes i Santa Eugènia de Berga.

La ciutat es troba comunicada per autovies, carreteres, trens i autobusos. L'autovia C-25, coneguda com a Eix Transversal connecta Vic amb Girona -per connexió amb la N-2 al desviament 702- pel nord-est (passant pels municipis de: Folgueroles, Sant Julià de Vilatorta, Sant Sadurní d'Osmort, Espinelves, Joanet, Castanyet, Santa Coloma de Farners), i amb Manresa (passant pels municipis de: Gurb, Sant Feliu de Terrasola, La Rovirola, Santa Maria d'Horta i Horta d'Avinyó) i Cervera (passant pels municipis de: Sant Joan de Vilatornada, Castellar, Oleiros, Sant Pere Sallavinera i Calaf) pel sud-oest.

L'autovia C-17, coneguda com Autovia de l'Ametlla, connecta Vic amb Barcelona (passant pels municipis de Malla, Tona, els Hostalets de Balenyà, Sant Pau, Aiguafreda, la Pedralba, Tagamanent, Santa Eugènia del Congost, Figaró, l'Ametlla del Vallès, Granollers, Lliçà d'Amunt, Parets del Vallès, Mollet del Vallès, La Llagosta i Montcada) pel sud i amb Ripoll (passant pels municipis de: Borrissola, les Basses, Sant Hipòlit de Voltregà, les Masies de Voltregà, Vinyoles d'Orís, Torelló (per connexió amb la carretera BV-5226) i Sant Quirze de Besora) pel nord. La carretera B-522 uneix Vic amb Manlleu, la carretera C-153 uneix el municipi amb Roda de Ter, la carretera N-141d uneix Vic amb Calldetenes i Folgueroles, la carretera B-520 uneix el municipi amb Taradell, la BV-4316 la uneix amb Santa Eulàlia de Riuprimer i la carretera BV-4601 uneix Vic amb Gurb i Sant Bartomeu del Grau.

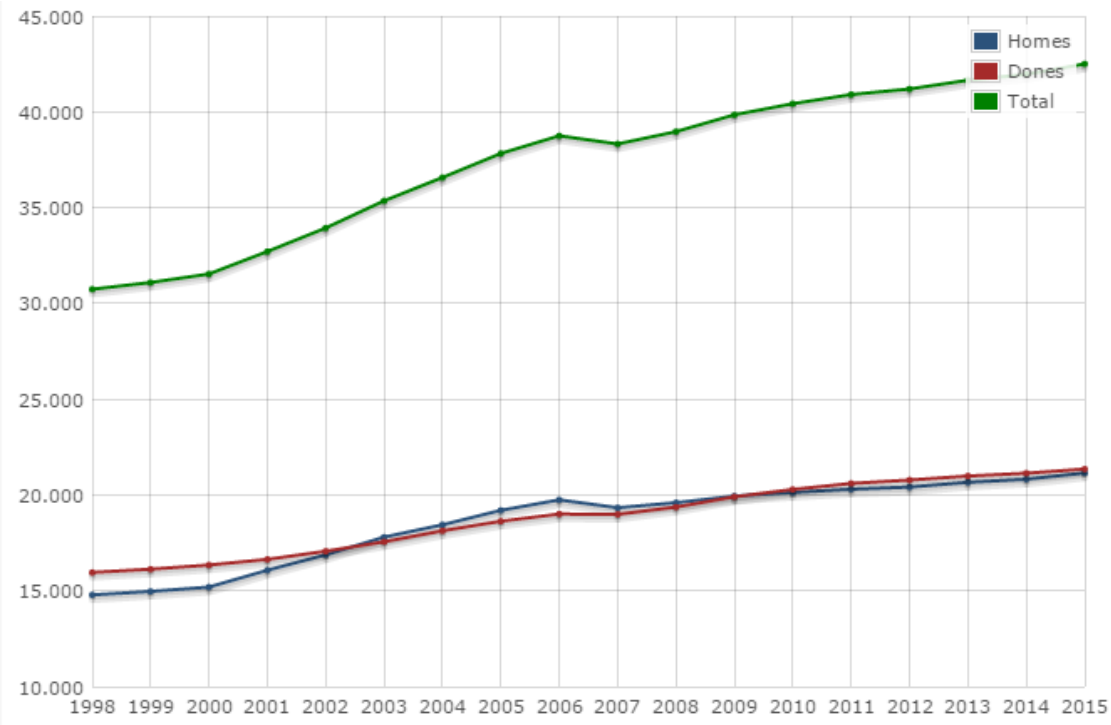
Pel que fa al transport públic, el municipi de Vic té 1 estació ferroviària de la qual parteix la línia R3 de rodalies, connectant Vic amb Barcelona i Puigcerdà. Així mateix, Vic compta amb 5 línies d'autobusos urbans i des de l'estació de busos surten diverses línies interurbanes que connecten Vic amb els municipis veïns de Gurb i Calldetenes. Igualment, des de la mateixa estació parteixen autobusos que connecten Vic amb Barcelona.

Pel que fa a l'economia de la ciutat, les explotacions ramaderes i les indústries transformades del sector primari conviuen amb un teixit industrial molt diversificat, i amb

un sector comercial i de serveis en creixement. Vic és, així mateix, ciutat universitària, cosa que la converteix en un nucli estudiantil molt actiu.

La ciutat de Vic compta amb 8 barris: barri 1-Castell d'en Planes/El Sucre/Torre dels frares, barri 2-Gurb/Santa Clara, barri 3-Casc Antic/Eixample Morató/Verdaguer, barri abril-Remei/Montseny/Ca'n Robert, barri maig-Estadi/Horta Vermella/La Calla, barri 6-Santa Anna/barri Osona/Sanferm, barri 7-Caputxins/Sant Llàtzer/Quatre estacions, i barri 8-La Guixa.

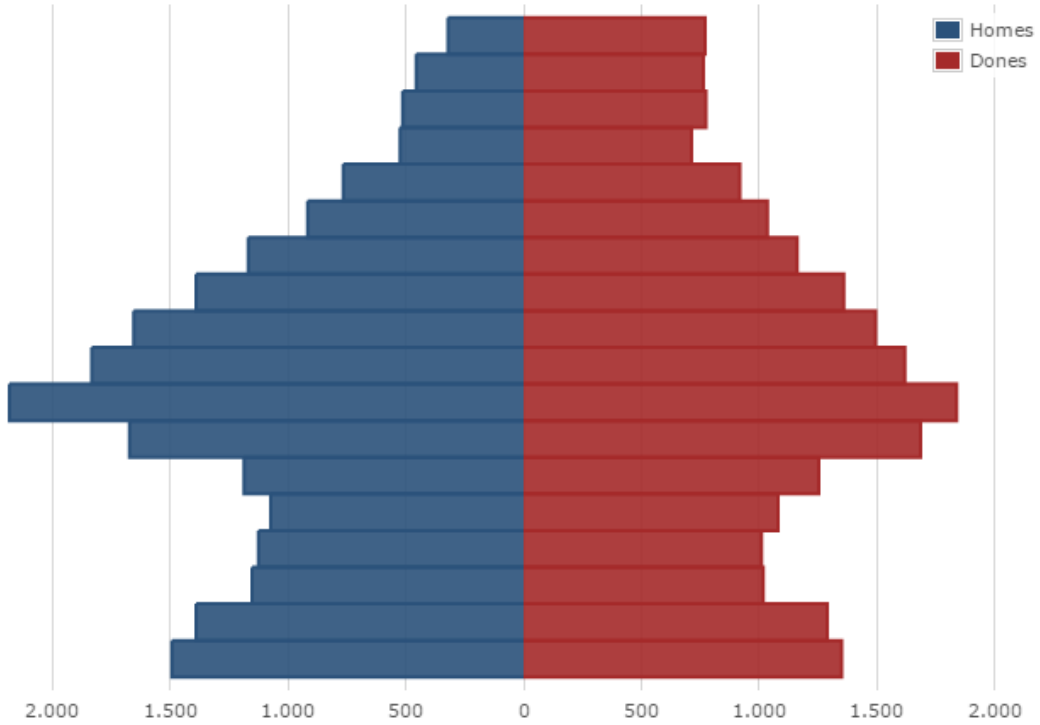
Vic té una població de 42.498 persones i amb una densitat de població de 1.389,7 habitants/km^2. Pel que fa al sexe de la població, el 49,76% són homes i el 50,24% restant dones[188].



Font: IDESCAT. Padró Municipal d'Habitants

[188] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en Xifres: Vic*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=082981#h3 [consultat: 26/02/2016].

En relació a l'edat el 23,43% té 19 anys o menys, el 10,95% té entre 20 i 29 anys, el 17,59% té entre 30 i 39 anys, el 15,73% té entre 40 i 49 anys, el 12,11% té entre 50 i 59 anys, el 8,67% té entre 60 i 69 anys i l'11,52% té 70 anys o més[189].



Font: Idescat. Padró Municipal d'Habitants

Pel que fa a l'origen de la població el 75,52% prové de l'Estat espanyol, de la qual el 86,82% prové de Catalunya i el 13,17% de la resta de l'Estat. La resta d'orígens de la població amb percentatges notables són per part de la població vinguda del Marroc (7,07%), de Ghana (3,03%), de l'Índia (1,93%), d'Equador (1, 79%), de la Xina (1,41%), de Colòmbia (1,33%) i de Nigèria (0,99%), entre altres. Finalment en relació al sexe de la població, el 49,76% són homes i el 50,24% dones[190].

[189] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en Xifres: Vic*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=082981#h3 [consultat: 26/02/2016].

[190] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en Xifres: Vic*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=082981#h3 [consultat: 24/02/2016].

Finalment, en relació a les dades d'atur, l'any 2015, 3.380 persones de Vic es trobarien en aquesta situació de les quals el 53,85% serien dones i el 46,15% serien homes[191].

1.2. Serveis que intervenen

En relació a la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral a les dones que pateixen violències masclistes, a la ciutat de Vic operen els següents serveis:

- Oficina[192] d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones[193].
- Vic Dones - Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'Osona[194].
- Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) de la Catalunya Central (Igualada)[195].
- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT) de Vic[196].
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) de Barcelona[197].

---

[191] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en Xifres: Vic*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=082981#h3 [consultat: 23/02/2016].

[192] Atès que no existeix cap oficina de l'ICD al municipi, s'ha pres de referència la de Barcelona.

[193] Plaça Pere Coromines, 1
08001 - Barcelona
Telèfon: 934951600
Correu electrònic: icd@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya.

[194] Carrer de la Llotja, 1, 2º (Edifici del Sucre)
08500 - Vic, Barcelona
Telèfon: 937027284
Correu electrònic: vicdones-siadosona@vic.cat
Titularitat: Ajuntament de Vic – Consell Comarcal d'Osona.

[195] Carrer de Milà i Fontanals, 1, baixos
08700 - Igualada, Barcelona
Telèfon: 938048265
Correu electrònic: siecc.bsf@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[196] Carrer del Virrei Avilés, 34
08500 - Vic, Barcelona
Telèfon: 938836776
Correu electrònic: stpt.vic@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[197] Gran Via de les Corts Catalanes, 111 edifici P, 5a. planta (Ciutat de la Justícia)
08075 - Barcelona
Telèfon: 93 554 87 00 / 900 12 18 84 / 93 554 90 64

- Grup d'Atenció a la Víctima del Delicte (GAV) de Vic[198].
- Servei d'Acollida d'Urgències (SAU) de Vic[199].

Vic Dones-SIAD Osona: el Vic Dones-Servei d'Informació i Atenció a les Dones de la ciutat de Vic i de la comarca d'Osona és un servei municipal i comarcal que gestiona les polítiques d'igualtat i ofereix informació, atenció individual i grupal, assessorament jurídic i serveis psicològics a les dones de la ciutat de Vic i de la comarca d'Osona. Inicialment, el 2004 es va constituir com PIAD municipal de Vic -i, per tant, amb anterioritat a la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Més endavant a través del contracte programa de l'ICD es va transformar en SIAD municipal de Vic. No obstant això, des del SIAD municipal de Vic s'atenia a les dones de la comarca d'Osona a través de les cartes d'adhesió a través de les quals s'adherien els diferents municipis. Finalment, el 2010 es va arribar a un conveni de col·laboració amb el Consell Comarcal d'Osona.

SIE Catalunya Central (Igualada): el Servei d'Intervenció Especialitzada que opera a la ciutat de Vic no es troba situat a la ciutat sinó a Igualada. Depèn del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya. La seva gestió està externalitzada, a través d'una UTE, a El Safareig i Dones amb Empenta.

STPT de Vic: el Servei Tècnic de Punt de Trobada de Vic és un servei dependent del Departament de Benestar i Família (Secretaria de Família) de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un servei temporal destinat exclusivament a donar compliment al règim de visites dels infants amb els seus familiars, establert per ordre judicial o ordre administrativa. La seva gestió del STPT de Vic està externalitzada a Sumar: empresa d'acció social de Catalunya.

OAVD de Barcelona: l'OAVD és un servei d'atenció i d'informació per a víctimes del delicte on atenen molt prioritàriament a víctimes de violència masclista i especialment a dones víctimes de VM a la parella que tenen mesures de protecció vigents (cautelars o definitives). En concret, si l'agressor està a la presó, han d'informar de tots els canvis en la

Correu electrònic: victimabarcelona.dj@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia.

[198] Carrer de l'Era d'en Sellés, 5
08500 - Vic, Barcelona
Titularitat: Generalitat de Catalunya, Departament d'Interior.

[199] Titularitat: Consell Comarcal d'Osona.

situació penitenciària del penat. És una única oficina per a tota la província de Barcelona. En aquest sentit, atén i informa també les dones de Vic, principalment de forma telefònica i excepcionalment de forma presencial si les dones es traslladen a la seva seu a la Ciutat de la Justícia.

GAV Vic: el Grup d'Atenció a la Víctima dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que opera a la ciutat de Vic es troba situat a la mateixa ciutat. Es troba dins de la Regió Policial de la Catalunya Central i depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

SAU de Vic: la casa d'emergències de Vic és un recurs la titularitat del qual està en mans del Consell Comarcal d'Osona i és gestionat pels Serveis Socials del municipi de la comarca on la dona estigui empadronada. Es tracta d'un servei destinat a l'acollida d'urgències de dones que estan passant per una situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.

1.3. Justificació de perquè s'ha escollit aquest municipi

Vic és una ciutat de la Catalunya central que es troba llunyana del SIE de referència de la seva demarcació territorial. A més, és una ciutat pionera en aglutinar el SIAD municipal i el del Consell Comarcal fent un únic recurs. Per a la investigació és rellevant conèixer el seu circuit per veure com operen els diferents actors.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

La ciutat de Vic no ha comptat mai amb cap protocol municipal per a l'abordatge de les violències masclistes. En aquest sentit, des del SIAD de la ciutat s'informa que, inicialment, es va iniciar la redacció d'un protocol a nivell municipal però la posterior transformació del SIAD municipal en SIAD comarcal va paralitzar la redacció del document:

> "Al principi, aquí a Vic, fa uns 5 o 6 anys... bé, després de la Llei... s'havia començat a fer [*un protocol municipal*], però després, bé, en fer ... a Vic, bé, de la comarca... Em sembla que això es va deixar de banda, i el que es prioritza és el comarcal" (P55).

Així doncs, des que el SIAD es va transformar en l'any 2010 en un SIAD comarcal, s'està treballant conjuntament amb els diferents serveis i recursos de la comarca de l'Anoia i del Circuit de la Catalunya Central per elaborar un Protocol per a l'abordatge de la violència

masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona, en adequació, també, al recent protocol de la demarcació territorial de la Catalunya Central -del qual es farà esment a continuació; si bé es troba encara en fase de correcció.

El Protocol per a l'abordatge de la violència masclista de la Catalunya Central (Anoia, Bages, Berguedà i Osona) va ser elaborat l'any 2014 amb un lideratge inicial de l'ICD. Un cop aprovat el Protocol el lideratge del seu seguiment és rotatori entre les diferents comarques que integren el circuit.

2.2. Lideratge dels Protocols

El lideratge del Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona està assumit per la coordinació del Vic Dones-SIAD Osona. Si bé, des de la coordinació del Vic Dones-SIAD Osona s'informa que no es disposa d'hores remunerades de reunions i coordinacions, cosa que dificulta enormement la tasca:

> "[...] Les hores són les que són, i de vegades, de 10 hores setmanals... Són 10 hores de visites, i no queda temps per fer moltes trucades, o potser que truques a la persona amb la que vols parlar i no la trobes, passa la setmana, li envies un correu i es perd ... En tot això que és coordinació [...]" (P55).

> "[...] Perquè potser la meva companya porta un cas però ella no està totes les hores, no es pot coordinar [...]" (P53).

I tal com es constata des del SIE de la Catalunya Central:

> "El que està dient ella [*la professional del SIAD*] és que no tenen hores de reunió, a mi em sembla gravíssim. És molt *heavy,* anar atenent sense espais per aturar-se a pensar i coordinar-se amb la resta de companyes" (P55).

No obstant això, en aquest sentit, des dels diferents serveis i recursos es constata la manca de treball al respecte, la manca de treball d'equip i en xarxa, la manca de convocatòries de reunions de treball i el fet que es tracti més d'un protocol teòric que d'un protocol real de funcionament; tal com es constata des del SIE de la Catalunya Central:

> "Entre cometes, és un protocol mica dificultós el de Vic, eh? No hi ha un excessiu treball d'equip. [...] Però tinc coneixement molt, des de fora, eh?
>
> *Què vols dir amb dificultós?*

Jo, d'aquest protocol... Doncs, perquè els altres... És clar, jo tinc aquesta visió d'haver anat a tots. És clar, vaig a totes les reunions dels equips. Hi ha alguns que està molt participat; altres, que ja tenien un protocol i el que han fet és adaptar-lo al nou ... I altres que estan una mica més fluixos. I el d'Osona és el més fluix. Però molt més fluix, molta diferència, eh? [...] Perdoneu la gosadia, perquè és des de fora. La meva visió des de fora, bé, que no és des de fora, que jo sóc del SIE de la Catalunya Central. És que és un protocol que ha agafat molt esgotat tots, ha agafat una mica... És una mica més de paper que de realitat, eh? Sembla. A mi em sembla des de fora, sense estar... Però a mi no se m'ha convocat a cap reunió. Ah, no t'ha convocat a cap reunió? No... Se m'ha demanat assessorament. Entre cometes, una visió, una mica, des de vestidors.

I és adequat que no t'hagi convocat a les comissions d'elaboració de protocol?

El problema no és que sigui més adequat o no. És que reflecteix que no s'està fent un treball de xarxa. Això està passant a Osona des de..." (P55).

El Protocol per a l'abordatge de la violència masclista de la Catalunya Central (Anoia, Bages, Berguedà i Osona) va ser inicialment liderat per l'ICD. Un cop aprovat el protocol el lideratge del seguiment del Protocol és rotatori entre les diferents comarques que integren el circuit: Anoia, Bages, Berguedà i Osona. El protocol de Catalunya Central és un protocol genèric que ha de ser adaptat per a cada comarca pels equips comarcals, d'acord amb les especificitats del territori; tal com es relata des del SIE de la Catalunya Central:

"En principi, el protocol de la Catalunya Central es dissenya, diguéssim, molt genèric, i cada equip comarcal ha d'acordar les especificitats del territori. Per tant, deu, entre cometes, establir els circuits de coordinació entre serveis" (P55).

No obstant això, des dels diferents serveis i recursos es constata les grans diferències existents entre la realitat i idiosincràsia de les comarques que integren el protocol, cosa que dificulta enormement el treball coordinat i l'establiment de circuits territorials a determinades comarques; tal com es relata des del SIE de la Catalunya Central:

"Aquí hi ha, cada comarca... Hi ha qui té uns serveis, una altra no la té... La realitat és molt diferent. És a dir, les 4 comarques tenen una realitat molt diferent, en relació al que ha passat..." (P55).

Així mateix, també es constata la dificultat que hagin de ser els equips comarcals els encarregats del lideratge del seguiment, donada l'asfíxia actual de personal i recursos i la

sobrecàrrega de treball; pel que es reclama una major implicació per part de l'ICD, tal com es relata des del SIE de la Catalunya Central:

> "*El lideratge del seguiment, vols dir? Va en rotació?*
>
> Sí, va en rotació ...
>
> *Aquest encàrrec...*
>
> O sigui, es va fer un circuit, i ara, a més, s'estableixen... I jo crec que això és una mica atrevit. Perquè, llavors, sobrecarrega molt a la gent del territori que ja va molt asfixiada. Això és el que van reflectir les companyes de Berga, i ja veurem com ho assumeixen les de... El SIAD d'Osona té ganes, però també hi ha una sensació com que ja vas molt ofegat... A més és molt dificultós això, perquè té una part política, que no pots fer. O sigui, ara per exemple, hi ha el repte de fer un treball sobre infància i violència masclista. Llavors has de convocar a l'EAIA, has de convocar tota la taula territorial d'Infància... Per exemple, això ho estan intentant fer des de l'ICD, però... No sé, jo crec que haurien d'implicar una mica més. Que a hores d'ara, delegar-ho en el territori, ja que encara pot ofegar més als agents d'igualtat o els SIAD que ja n'hi ha prou..." (P55).

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

Atès que el Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona encara està en fase de correcció, la Comissió de Seguiment de casos encara no s'ha reunit formalment; tal com es descriu des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

> "A Vic, de fet, tampoc hi ha moltes... Hi ha coordinació perquè la informació flueixi, i hi ha contactes periòdics... Però no hi ha reunions específiques" (P55).

Si bé, des del Vic Dones-SIAD Osona s'assegura que es realitzen coordinacions bilaterals per cas:

> "*La coordinació que feu ara és una mica bilateral i per cas? ¿No hi ha una coordinació general de circuit?*
>
> Exacte, és bilateral, per cas [...]" (P53).

Pel que fa a la Comissió Tècnica, que hauria de vetllar pel correcte funcionament de la Xarxa i el correcte seguiment del Protocol, tampoc ha estat encara convocada atès que el Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d' Osona està encara en fase d'elaboració.

En aquest sentit, alguns dels recursos i serveis acusen la manca de convocatòries de reunions físiques per a l'elaboració del Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona. En qualsevol cas, un cop finalitzada la confecció del Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona està previst l'establiment de la Comissió Tècnica de forma periòdica i física. També està previst que la Comissió sigui liderada per Vic Dones-SIAD Osona; tal com es relata des del propi servei:

> "*A nivell de circuit territorial teniu reunions amb la resta de serveis de la xarxa o altres serveis?*
>
> Mira, l'estem acabant, les últimes acabar el circuit comarcal, pel que et deia, perquè no hem tingut mai circuit comarcal perquè serà el 1r, i sí que tenim però fa temps que ... ha estat una mica arran de que el portava una professional que es va donar de baixar per maternitat, després el va agafar un altre, llavors aquest altre el va portar un temps llavors ja va tornar a canviar allò, i ara ho torno a portar jo, és una mica, saps ... ara s'està acabant.
>
> *I quan calculeu...?*
>
> Ara, ja està, és a dir cal passar per normalització, cal puntualitzar 4 coses.
>
> *Teniu prevista alguna reunió o coordinació periòdica amb tots els serveis de la xarxa?*
>
> Sí. Ara quan ho presentem la idea és que periòdicament tinguem reunions, que es parli, o sigui, recordarem la manera però sí, s'ha de donar una mica de dinamisme al circuit. [...]
>
> *I les liderarà el SIAD?*
>
> Sí" (P53).

2.4. Representació dels serveis en el Circuit

En el futur, un cop finalitzat el Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona, està previst que tots els recursos esmentats que operen tant a Vic com a la comarca d'Osona estiguin presents en el circuit. Si bé des d'alguns serveis es manifesta la poca concreció del Circuit:

> "Des del punt de trobada si veiem que el circuit almenys aquí a Vic, no està molt definit o tampoc està molt explicat. Nosaltres formem part, i no està molt definit. Després com a punt..." (P55).

En qualsevol cas, no està prevista la incorporació del STPT, ni de l'OAVD, ni de l'Oficina de l'ICD, aquests dos últims amb seu a Barcelona.

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes: Vic Dones-SIAD Osona, GAV de Vic, Serveis Socials de referència, Consell Comarcal d'Osona, SIE de la Catalunya Central, GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic, etc.

La coordinació, normalment, es duu a terme via telefònica o per correu electrònic.

És remarcable la inexistència de coordinació entre el STPT de Vic i la resta de serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la comarca d'Osona; tal com es descriu des del STPT de la ciutat:

> "*A nivell de coordinació, us coordineu amb algun servei, entitat o institució?*
>
> No. Només ens podem coordinar amb les que ens deriva els casos que és jutjat o EAIA" (P82).
>
> "*I el punt de trobada no va a les reunions dels circuits?*
>
> No" (P55).

En aquest sentit, tant el STPT de Vic com la resta de serveis i recursos que operen en l'abordatge de les violències masclistes reclamen la idoneïtat de coordinació i de la presència del STPT al circuit; tal com relaten des del propi servei:

> "A nosaltres sí que ens agradaria obrir una xarxa de comunicació amb vosaltres, des del punt de trobada, perquè molts usuaris que tenim nosaltres, després van als

Mossos a denunciar, i són els mateixos que tenim. I per això, podríem també compartir informació. Perquè el 70% de les parelles que tenim allà, és que quan surten del servei, "me'n vaig a Mossos a denunciar". Un 70% del que teniu allà de denúncies, és que estic segura que és el Punt de trobada" (P55).

"*el STPT no us podeu coordinar?*

No, i això és una gran queixa i estem lluitant des d'aquí Vic, perquè ha canviat l'equip i ho volem. I ho creiem com a lògic que hi hagi "(P55).

"*I tu consideres que seria bo que el punt de trobada també assistís a les reunions? Totalment.*

Bé, jo i tot l'equip, eh? tothom [...] fa temps que volíem començar a moure'ns, a donar més visibilitat a aquest servei. Perquè també en aquest servei, també, es dóna molta informació que podem donar a altres derivacions..." (P55).

La comarca d'Osona té el Projecte d'Acollida Itinerant encarregat al Vic Dones-SIAD Osona per arribar a totes les dones de la comarca. El Projecte d'Acollida Itinerant és un projecte destinat a atendre a aquelles dones que viuen a la comarca d'Osona i que, per motius econòmics o d'una altra índole (sempre justificats), no puguin desplaçar-se fins el Vic Dones-SIAD Osona. En aquests casos, el Vic Dones-SIAD Osona es desplaça fins al municipi de residència de les dones per fer una primera acollida; tal com es descriu des del propi servei:

"Nosaltres fem acollides itinerants si cal.

I que és una acollida itinerant?

Una acollida itinerant és que una dona d'un municipi de la comarca no es pugui desplaçar perquè no es troba bé o sigui, que hi hagi una causa justificada perquè no es pugui desplaçar, nosaltres anem i fem una primera atenció per fer una valoració. Del risc? Exacte, si cal fem alguna itinerant més i si no esperem que ella pugui baixar i que pugui utilitzar el recurs de forma normalitzada. [...] Nosaltres en diem itinerància. [...] Però la itinerància s'ha de justificar, o sigui, no farem atencions itinerants si no hi ha una justificació darrere, aquesta dona no pot per això, això, i això. Un motiu econòmic seria un motiu? Motiu econòmic però a més important, sí" (P53).

Pel que fa a la saturació no s'informa de períodes de major activitat, si bé si s'acusa una saturació constant dels recursos i serveis per falta de personal o falta d'hores de treball,

així com d'hores dedicades a les coordinacions; especialment en el cas del Vic Dones-SIAD Osona; tal com es relata des de:

> "*Hi ha alguna època de l'any que tingueu més saturació?*
>
> Mira ara estem saturadíssimes.
>
> *De dones que arriben?*
>
> Sí.
>
> *I ho associes algun fet en concret?*
>
> No.
>
> *I què feu per fer front a aquesta saturació?*
>
> Doncs res, si hi ha alguna cosa més urgent ja que es fan més acollides, i s'intenta gestionar l'agenda, com nosaltres paguem per hores doncs si tenim un "boom" molt gran, <<doncs escolta advocada, ¿pots venir unes quantes hores més perquè tenim un "boom" total i la setmana que ve fas menys? ¡>>; per dir-te alguna cosa. És el bo que tenim que som autònomes, si un dia no tenim a ningú doncs no vinguis avui, aquestes hores les situem en un altre lloc..." (P53).

Les diferents professionals que treballen a Vic Dones, psicòlogues per hores, jurista per hores, tècnica d'educació socioeducativa per hores, etc. no tenen espais horaris reservats per a coordinació i gairebé no coincideixen en horari; tal com relaten diverses professionals del Vic Dones-SIAD Osona:

> "En el cas de l'atenció i el seguiment de casos, en el meu cas, es podria millorar. Perquè bé, les hores són les que són, i de vegades, de 10 hores setmanals... Són 10 hores de visites, i no queda temps per fer moltes trucades, o potser que truques a la persona amb la que vols parlar i no la trobes, passa la setmana, li envies un correu i es perd..." (P55).
>
> "[...] Una de les coses que ens trobem com a equip, és que vam coincidir molt poques hores totes juntes, perquè tenim el servei obert dues tardes llavors hi ha personal que treballa només a la tarda, personal que treballa només pels matins, per això és difícil buscar espai de coordinació [...]" (P53).
>
> "Bé, més places, o per exemple les professionals que són que tinguessin una mitja jornada com a mínim o una jornada sencera, estem parlant de molt poques hores,

som dues les que fem tota l'atenció comarcal, és clar, calcula, jo estic fent una reducció de jornada, o sigui que sí, de moment hauria de començar per ampliar horaris a les persones que ja estan" (P53).

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

El SIE assignat a la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona és el SIE de la Catalunya Central, ubicat a Igualada. Entre tots dos municipis hi ha 77 km per carretera i no hi ha connexió amb transport públic. Aquest fet suposa que la derivació de les dones al SIE resulti complicada per temes de mobilitat i que, si bé des del SIAD i els Serveis Socials s'informa a les dones de l'existència del servei, la majoria de les dones refusen accedir, acudint únicament en cas de tenir fills i/o filles que requereixin iniciar un procés de recuperació; tal com es relata des del SIAD de Vic:

"[...] Alguna dona que sí que ha anat al SIE directament perquè ja calia intervenir amb els fills [...]" (P53).

"[...] Llavors què passa que jo si hi ha menors, que si cal tractar temes, elles han detectat que cal fer algun treball amb els menors se'ls proposa," ei, què us sembla venir? ", i a la que poden, hi van" (P53).

En aquest sentit, des del SIAD de Vic es relata com les dones no reben ajuda econòmica per al desplaçament, així com el fet que donat que els dos municipis no estan connectats per transport públic, les dones només van al SIE per iniciar el procés de recuperació dels/de les fills/es en cas de disposar d'automòbil particular:

"*I en aquest cas es facilita algun recurs per al transport?*

No.

S'ho han de pagar elles?

Sí.

I el transport és fàcil des de Vic...?

Sí, si tenen cotxe sí. Si no..., no, no. És una matada" (P53).

Això ha provocat que, tal com relata el servei, el Vic Dones-SIAD Osona s'hagi especialitzat i hagi centrat molt més el seu treball en la detecció i atenció de dones que han passat o passen per una situació de violència masclista:

> "[...] A nosaltres el que ens ha passat molt és que ens hem hagut de ... per les demandes que tenim, ens hem hagut d'especialitzar moltíssim en violència, perquè no tenim el SIE a prop, llavors aquí ha vingut molta demanda en temes de violència, no som un SIAD que ens dediquem molt a informació general, no, no, no; ens ha portat la situació i la demanda a especialitzar-nos bastant en temes de violència [...]" (P53).
>
> "*Només ateneu violència de parella?*
>
> Les atenem totes, tot, el que passa és que realment nosaltres estem especialitzades en violència de parella, llavors sí que hi ha, també ens hem trobat ara amb molt abús sexual, també hi ha hagut alguna mutilació però llavors el que fem és fer l'acompanyament fins que les podem derivar a un recurs més especialitzat" (P53).

No obstant això, des del SIAD s'informa de la manca de personal i recursos per donar una atenció de llarga durada, de manera que, sumat a les competències del recurs; pel que fa a la recuperació de les dones s'acaba per derivar al SIE de la Catalunya Central:

> "Recuperació com a SIAD no, fem atenció i detecció" (P53).

No obstant això, en aquest sentit, l'Informe Spora (2015) registra una proporció de derivacions de casos del SIAD al SIE de referència d'entre l'1 i el 10%.

En aquest sentit, però, l'actual ubicació del SIE i les dificultats d'accés per a les dones ha provocat que durant l'any 2015 s'hagi desenvolupat un pla pilot entre el SIAD i el SIE d'atenció psicològica individualitzada a les dones per videoconferència; tal com es relata des del SIAD:

> "Amb el SIE d'Igualada el que tenim, van instaurar una prova pilot, nosaltres fem amb el SIE d'Igualada que ara el tenim parat, atencions a través de videoconferències. [...] Fem les atencions a través de videoconferència amb el SIE" (P53).
>
> "*I les derivacions [al SIE] només són en els casos que es necessiti intervenció amb fills i filles?*

No. La psicòlogues quan atenen una dona fan, o sigui, nosaltres som servei d'informació, que vol dir, nosaltres no fem tractaments ni podem donar atenció a llarg termini, quan una dona ja és una situació que hi ha, llarg termini, que hi ha fills, que hi ha més complicacions, nosaltres no les podíem derivar, llavors va ser quan els vam dir: "la teva, què fem?", vull dir clar... llavors va sorgir aquesta iniciativa, intentem fer això, llavors es fa l'atenció, llavors la psicòloga que les atén, llavors ja no són usuàries nostres, ja les hem derivat però els cedim l'espai.

Són aquí físicament fent...

Però són usuàries del SIE.

Fan psicoteràpia per videoconferència?

Exacte. Si algú ens crida i vol aquesta dona, nosaltres ja no la portem, truca al SIE. [...] Encara que nosaltres les veiem perquè moltes vegades passen per aquí i clar com que ja ens coneixen" (P53).

En aquest programa pilot s'han desenvolupat atencions individualitzades per videoconferència a les dones del Vic Dones-SIAD Osona des del SIE de la Catalunya Central, si bé la primera acollida es feia sempre de forma presencial per part del SIE de la Catalunya Central; tal com es relata des del SIAD:

"[...] Fem una trucada, la primera atenció és presencial perquè conegui la persona que les ha d'atendre, i llavors fem això, els cedim un espai, l'espai d'allà dins perquè estiguin ben acollides, ben ateses" (P53) .

En aquests moments s'està en fase de valoració del pla pilot; tal com es relata des del SIAD:

"Bé, ara estem fent la ronda, hem fet el primer mig any, una mica més, ara estem fent la ronda de trucades per fer les valoracions [...]" (P53).

Així també, en una línia similar, el Vic Dones-SIAD Osona ha desenvolupat un taller de maternitat, durant l'any 2014 i l'estiu de 2015, desenvolupat per una educadora social i una psicòloga del SIAD, amb l'assessorament previ per part del SIE ; tal com es descriu des del SIAD de Vic:

"Vam anar allà: "escolta tu, què fem?", "Pensem en això?", "Escolta, què us sembla?", "Ah doncs em sembla molt bé". Van venir aquí a fer el grup de maternitat, el grup que ara nosaltres liderem des d'aquí, ho fem conjuntament una educadora

amb una psicòloga d'aquí, ens van ensenyar, ens van explicar material, ens... com per explicar-ho d'alguna manera... ens van formar, i nosaltres ho fem més d'aquí [...]" (P53).

No obstant això, des del Vic Dones-SIAD Osona es relata com, exceptuant els tallers de maternitat o les videoconferències, no existeix, tot just, contacte amb el SIE de la Catalunya Central; si bé s'assegura també que les demandes i necessitats del Vic Dones-SIAD Osona han rebut, en general, resposta per part del SIE de la Catalunya Central:

"Nosaltres a part de les atencions aquestes que fem per videoconferència, desconeixem... nosaltres el tenim molt lluny el SIE... és una cosa que no tenim cap tipus de contacte excepte les videoconferències [...]" (P53).

"[...] En principi nosaltres el que esperàvem del SIE que era una resposta de com donàvem atenció ens l'han coberta" (P53).

La manca d'un SIE de proximitat és vista pels diferents serveis i recursos de Vic i Osona com una manca de la Xarxa de la ciutat i la comarca, que constaten que l'actual sistema no funciona i reclamen un replantejament de la distribució territorial dels SIEs, una ampliació del seu nombre o un major reforç en recursos materials i humans dels SIADs; tal com es reclama des del SIE de la Catalunya Central:

"*Creus que hauria d'haver més SIEs en el territori o creus que ja són suficients amb els que hi ha?*

No... Crec que n'hi hauria d'haver més.

Per quina raó?

Home, doncs perquè no arribem a tot el territori, i perquè... aquí hi ha dues possibilitats, o reforcen els SIADs, o fan més SIEs. [...] Perquè pensa que per exemple, al SIE de la Catalunya Central hem d'atendre Anoia, Osona, el Berguedà, i Bages. [...] Després... el tema de la distribució dels SIEs, que ja veuràs que també és una burla, perquè hi ha alguns que tenen una comarca... jo no he entès mai quins criteris demogràfics hi ha" (P42).

2.7. Paper de Serveis Socials

Els Serveis Socials de l'Ajuntament de Vic tenen un paper cabdal en la Xarxa, si bé no en formen part formalment com a tal. En aquest sentit, és important remarcar que el 33,44%

de les entrades al SIAD de dones que passen per una situació de violència prové de les derivacions que a aquest servei realitzen els Serveis Socials[200].

És el servei encarregat de l'activació de les urgències, així com de la gestió i tramitació de recursos econòmics i/o d'índole familiar -exceptuant el cas de la tramitació de la RAI que és iniciada conjuntament amb l'equip psicològic del SIAD-; tal com es relata des del SIAD:

> "[...] O sigui una urgència és que tinguin menjar aquell dia i que puguin dormir, serveis socials, m'entens?" (P53).
>
> "[...] Una dona ve aquí i és súper urgent que aquesta nit sàpiga on dormir, per exemple, tingui un lloc on dormir, des d'aquí dic a serveis socials, els explico la situació, serveis socials s'encarreguen, d'acord?
>
> *Ho feu sempre a través de serveis socials?*
>
> Sí" (P53).
>
> "Qui facilita econòmicament qualsevol cosa són serveis socials" (P53).

Així mateix, participa de les coordinacions bilaterals.

2.8. Fortaleses

- El Projecte d'Acollida Itinerant que des del Vic Dones-SIAD Osona és porta a Terme per tal d'arribar a totes les dones de la comarca.
- Els projectes entre el SIE i el Vic Dones per fer present el SIE a la comarca d'Osona i pal·liar la distància que hi ha entre Igualada i Vic: pla pilot d'atenció psicològica individualitzada a les dones per videoconferència que des del SIE es realitza al Vic Dones-SIAD Osona i la supervisió del taller de maternatge.
- El Vic Dones-SIAD Osona té una professional dedicada exclusivament a la prevenció de Violències masclistes, la seva majoria de violència en la parella, que treballa principalment la relació al col·lectiu adolescent.

2.9. Debilitats

[200] Informació extreta de: Vic Dones-SIAD Osona (2015). Memòria Vic Dones-SIAD Osona 2014., p. 9.

- A dia d'avui, la ciutat de Vic no compta encara amb cap protocol específic d'abordatge de les violències masclistes. Així mateix, el Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona està encara en fase d'elaboració.

- El Protocol té un escàs lideratge i seguiment. No hi ha convocatòries de reunions físiques per a l'elaboració del Protocol comarcal i no s'ha convocat mai la Comissió Tècnica del Protocol, ni la Comissió de Seguiment de casos.

- El Vic Dones-SIAD Osona no contempla hores remunerades dedicades a coordinacions i pateix un gran grau de saturació.

- Es constata un cert grau de desconeixement de l'estructura, tasques i funcions del circuit per part dels diferents serveis i recursos. Així mateix, es constata la necessitat de la presència al circuit de tots els serveis i recursos que aborden les violències masclistes com ara: Serveis de Salut, Policia Local o Municipal, Col·legi d'Advocats, Fiscalia i Jutjats, o STPT.

- No existeix coordinació entre el STPT i la resta de serveis i recursos que aborden les violències masclistes. No obstant això, tant des del STPT com de la resta de serveis i recursos es demana l'existència de coordinació i la presència del STPT en el circuit.

- El futur Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona no inclou altres tipologies de violències masclistes, que es troben sense protocol d'abordatge, alhora que des del Vic Dones-SIAD Osona s’informa de l'especialització del servei cap a la violència masclista en l'àmbit de la parella.

- La situació i ubicació actual del SIE de referència dificulta enormement la tasca de recuperació de les dones atès que, el Vic Dones-SIAD Osona no disposa de personal ni recursos adequats per a un procés de recuperació de llarga durada. En aquestes ocasions, es deriven les dones al SIE de la Catalunya Central, ubicat a Igualada.

- Els i les menors són una de les assignatures pendents del circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat de Vic i la comarca d'Osona. El principal motiu, tal com s'ha argüit, és la ubicació del SIE de referència i la falta d'ajudes al transport, cosa que dificulta l'accés i suposa un grau de renúncia d'ús per part de les dones.

3. Manifestacions de violència masclista abordades per la xarxa

3.1. Violència en l'àmbit de la parella[201]

La violència masclista en l'àmbit de la parella és la violència majoritària abordada pel circuit de la ciutat de Vic i la Comarca d'Osona. Tant pel que fa al STPT, com als cossos policials, com als Serveis Socials, com a Vic Dones-SIAD Osona; especialitzat, de fet, en l'atenció a aquesta tipologia de violència masclista.

Pel que fa al SIAD suposa la gran majoria del total de violències ateses; tal com es relata des del servei:

> "[...] La gran majoria és violència de gènere" (P53).

No obstant això, no es té constància de les subtipologies ni dels percentatges de les mateixes. El Vic Dones-SIAD Osona assegura atendre puntualment dones que pateixen d'altres manifestacions de violència diferents a la violència en la parella i després derivar els casos a serveis més específics, encara que es desconeixen quins són.

Les dades policials de la Regió Policial Central (RPC) de l'any 2014 en relació a la violència masclista en l'àmbit de la parella són 880 víctimes ateses, amb 841 denúncies i cap dona assassinada. La majoria eren fets principals sense trencament de condemna. Consten 75 trencaments de condemna[202].

3.2. Agressions sexuals

No hi ha informació sobre agressions sexuals ateses als serveis de Vic.

---

[201] Des de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra s'atenen casos de violència de gènere, violència domèstica, agressions i abusos sexuals, delictes d'odi i discriminació i també de mutilació genital femenina i matrimonis forçats.

[202] Dades sobre violència masclista - 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 26/02/2016]

3.3. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions genitals femenines (MGF)

La mutilació genital femenina és una de les violències masclistes de la qual es registren menys casos a la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona, tot i que s'han donat alguns casos puntuals; tal com es relata des del SIAD:

> "[...] Alguna mutilació però algú que ja ve, que ja t'ho explica que ja ho té com a molt resolt llavors acabes de..." (P53).

Pel que fa a dades policials de la Regió Policial Central (RPC) de l'any 2014 en relació a la MGF no s'ha registrat cap cas[203].

Quant als matrimonis forçats s'han donat alguns casos però suposen també un percentatge molt menor; tal com es relata des del SIAD:

> "Ens trobem, a part de la de parella, sexual, sí, i puntualment, últimament algun matrimoni forçat [...]" (P53).

Pel que fa a dades policials de la Regió Policial Central (RPC) de l'any 2014 en relació als MF tampoc s'ha registrat cap cas[204].

3.4. Tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual

El tràfic amb finalitat d'explotació sexual és una de les violències amb menys presència al circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona.

3.5. Assetjament sexual i per raó de sexe

[203] Dades sobre violència masclista - 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 26/02/2016]

[204] Dades sobre violència masclista - 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 26/02/2016]

No es disposa de dades al respecte.

4. Especificitats respecte a la infància i adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

El principal treball amb nenes, adolescents i joves es realitza mitjançant les tasques de prevenció, si bé des del SIAD s'assegura que les dones ateses són cada vegada més joves i, per tant, adolescents:

> "Som un servei d'informació i d'atenció a les dones pròpiament dit, si és cert que cada vegada atenem dones més joves, per tant adolescents [...]" (P53).

Les tasques de prevenció d'aquest col·lectiu les realitzen una tècnica socioeducativa del Vic Dones-SIAD Osona, el Grup d'Atenció a la Víctima-Mossos, i entitats de la ciutat o de la comarca; conjuntament o separadament. La prevenció se sol realitzar mitjançant tallers oferts als instituts o col·lectius de joves. Els eixos de treball solen ser: el sistema i la relació sexe-gènere, prevenció de relacions abusives, igualtat d'oportunitats, habilitats i gènere, apoderament de dones, construcció i mites de l'amor romàntic i la identificació dels micro-masclismes.

Gràcies a la figura de la tècnica d'intervenció socioeducativa del Vic Dones-SIAD Osona s'està treballant en pensar com intervenir en VM entre adolescents -fins i tot sobre la idoneïtat i la forma d'intervenir amb agressors adolescents- i en identificar els i les professionals que haurien d'intervenir des de la detecció fins a l'atenció i reparació; tal com es relata des del SIAD:

> "És clar, llavors, tenim una dificultat que si no tenim un circuit en clau adolescent, adequat, ja podem fer prevenció i detecció, però quan tenim detecció ... Hem detectat un cas, no hi ha un bon circuit. Llavors ara el repte és, molt bé, destapar una realitat que s'estava obviant. I ara estem amb la necessitat de construir.
>
> *Perquè les adolescents no arribaran a Vic Dones? No hi aniran?*
>
> O sigui, no és un servei adequat per a l'atenció a adolescents, encara que poden venir. Però és un servei molt específic, amb un context molt institucional ... I, bé, també hem participat des del SIAD a la taula que vam fer dels estàndards de servei en violències masclistes amb adolescents, i seguint totes les directrius que van sortir. Així doncs, estem veient i pensant com fer recursos en això" (P55).

"Jo diria que, quan en el moment en què obren un espai de confiança dins de l'aula... Jo detecto un munt de violències, surten i hi participen. Però sí que és veritat que si el títol és violència masclista es tensionen. I després tenim tot un repte, que és, com atenem nois? A agressors, o que s'auto-identifiquen com que exerceixen control... I aquí tenim un repte molt gran" (P55).

4.2. Intervenció amb fills i filles

La intervenció amb les filles i els fills de les dones és una de les assignatures pendents del circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat de Vic i de la comarca d'Osona. El principal motiu és l'actual ubicació del SIE de referència -actualment Igualada- el què dificulta els desplaçaments per a les dones i acaba generant que la majoria d'elles renunciïn a utilitzar el recurs. Només en aquells casos en què les filles i els fills necessiten iniciar un procés de recuperació les dones han accedit a acudir al SIE; tal com es descriu des del SIAD:

"*Però ara que em parlaves de dones que han acabat anant al SIE, m'imagino que ho deies físicament, de desplaçar-se.*

Però són aquelles que tenen fills.

Ah val.

Que llavors els falta una atenció als fills llavors per això cal desplaçar-se" (P53).

Igualment, i per pal·liar les insuficiències en matèria de fills i filles el Vic Dones-SIAD Osona ha desenvolupat un programa de maternatge amb l'assessorament del SIE de la Catalunya Central; tal com es relata des del SIAD:

"[...] Va sortir la possibilitat de fer un grup de maternitat, que això ho feien -el feu el SIE. I per tant va venir una educadora del SIE a fer aquest grup, ho vam fer totes dues, on van participar, unes 10, 11 dones i es va treballar, bé, no directament amb els fills, sinó amb la funció materna" (P55).

Així mateix, el STPT de Vic també intervé amb els fills i filles de les dones, si bé sempre pel que fa al règim de visites i sota ordre judicial o administrativa; tal com es relata des del propi servei:

"El que fem és, vénen de Jutjats i llavors el que fem és fer les entrevistes i les visites aquí i les supervisem. I llavors vam enviar informes al Jutjat" (P82).

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

La ciutat de Vic i la Comarca d'Osona no compten amb un Protocol d'Urgències explícit.

S'ha constatat que els i les professionals no coneixen acuradament el protocol ni els serveis existents. De fet, va costar molt esbrinar si existia o no un recurs d'urgències específic a Vic o a Osona.

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

La ciutat de Vic i la comarca d'Osona compten amb una casa d'emergències. Es tracta d'un recurs comarcal la titularitat és del Consell Comarcal d'Osona i gestionat pels Serveis Socials del municipi de la comarca on la dona estigui empadronada; tal com es descriu des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

> "*I aquest recurs qui el gestiona? Serveis socials? Consell Comarcal?*
>
> Consell comarcal. A nivell de comarca. Després, en funció d'on estigui empadronada aquella víctima, el referent de serveis socials és qui li farà les gestions" (P55).

Es tracta d'un servei destinat a l'acollida d'urgències de dones que estan passant per una situació de violència masclista; tal com es relata des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

> "La casa d'emergència és el punt on es porta el servei d'emergència de qualsevol víctima de violència de gènere [...]" (P55).

No compta amb personal especialitzat, però sí amb seguretat a l'entrada; tal com es relata des del SIAD:

> "*Però tenen personal allà o és un lloc només d'allotjament?*
>
> Allotjament. A vegades, tenen alguna atenció, algun suport puntual... Però no" (P55).

Així com també des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

"El millor que té, és que està relativament protegit, perquè per accedir-hi, hi ha una porta d'entrada, a la nit hi ha un vigilant..." (P55).

Aquest recurs és sempre activat per serveis socials, o pels Mossos i / o la Policia Local o Municipal del municipi de residència de la dona fora de l'horari d'atenció dels Serveis Socials de referència de les dones; tal com relata un professional del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

"Fora d'hores actives, de dilluns a divendres, a partir de la tarda que els serveis socials molts, ja no estan operatius, ja que es deriva allà. Després des d'allà, contacten, depenent de si aquesta senyora està empadronada, amb el servei social de la zona, i al dia següent ja es coordinen. Si ha de passar a un pis de protecció o acollida, o no, i ja troben una solució perquè la dona pugui viure... [...] Després a partir de dilluns que treballa serveis socials, des del centre criden a serveis socials, i diuen: 'tenim aquí una senyora que necessita ser atesa'. Serveis socials es desplaça, parla amb ella, analitza la situació i després ja decideix quins recursos s'han de gestionar. I fins que no es gestionen aquests recursos, ella es pot quedar allà, el temps que necessiti" (P55).

Els diferents serveis i recursos manifesten la seva preocupació en els casos que una dona ingressi a la casa d'emergència a divendres, donat que al no haver ni personal ni molt menys personal especialitzat, la dona passa tot el cap de setmana sola a l'espera que a l'inici de setmana els serveis socials de referència activin la resta de recursos necessaris; tal com es relata des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

"Aquí és cert que si l'emergència et passa un divendres a la nit, la dona està sola fins dilluns, tenint en compte que ha d'anar a judici. És clar, nosaltres podem fer l'acompanyament a judici, si hi ha un risc. Normalment no hi ha aquest risc perquè, o està detingut, o... Normalment està detinguda la persona. Però en cas que no estigués detinguda si se l'acompanyaria. Però clar el suport psicològic, no se li ofereix per enlloc" (P55).

Aquest fet pot provocar retorns amb l'agressor o sentiments d'indefensió i desinformació en relació als processos judicials; tal com relata un professional del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

"Però clar, aquí, si li passa, el pitjor que li pot passar és que tingui un incident divendres a la nit, perquè s'anirà a una casa d'acollida d'urgències, normalment el dissabte o diumenge anirà a judici, anirà sola. No s'entén res de res, i... Moltes,

potser, el dilluns ja no hi és, ja s'ha anat per voluntat pròpia. Perquè ha sortit del jutjat, arribant a un acord els dos advocats, i tornant a casa.

Aquest supòsit que estàs descrivint... seria habitual?

Habitual no, però pot passar, ha passat. És clar, pensa que un cap de setmana es pot fer molt llarg, i si no saps què està passant...

I molts incidents, passen en cap de setmana, o precisament per les nits, que és quan la família està reunida a la llar ...

No sempre s'agafa aquest recurs. Normalment el que passa és que quan hi ha un incident, i que hi ha una actuació, ell queda detingut, i ella es pot quedar a casa. I després quan passa a disposició, ja es decideix que es fa. Si se'n va de casa, o no. Però clar, hi ha moments en què, o que ella no té domicili, o que ell està desaparegut... I llavors és quan s'activen tots aquests protocols. Després amb l'agreujant que si és una dona estrangera, que no et parla la llengua... Vull dir, és clar, es va complicant la història"(P55).

I tal com es constata també des del Vic Dones-SIAD Osona:

"Estic d'acord amb el que diuen els Mossos. Potser no és el volum de casos més important, però és veritat que això passa, i que és un punt feble" (P55).

En una línia similar, la manca de personal en el recurs d'urgències de la ciutat i la comarca és vista també amb preocupació en els casos en què les dones hagin de quedar-se més temps en el recurs a falta d'un altre recurs d'acollida de més llarga estada, dificultant la seva mobilitat i seguretat, i possibilitant retorns amb l'agressor o sentiments d'indefensió, por o angoixa. Així, i tal com es relata des del propi servei, per pal·liar la manca d'acompanyament, en això casos les professionals del Vic Dones-SIAD Osona han tendit a desplaçar-se fins el recurs:

"Després hi ha casos també, quan la dona potser s'ha de quedar en aquest recurs més temps perquè hi ha saturació en altres de llarga durada... En aquest cas sí, ella pot sortir, i aquí si no hi ha... Té por, pot tenir dificultats particulars... I en algun cas hem anat a fer algun tipus de suport. Però no sempre. No sempre" (P55).

En aquest sentit, els diferents serveis i recursos de Vic i la comarca d'Osona reclamen la necessitat de disposar de personal especialitzat en la casa d'emergències de Vic; tal com es relata des l'altre recurs d'acolliment d'urgències de la Catalunya Central:

"[...] El tema de la urgència... la importància que quan hi ha un cas urgent, les dones tinguin un acompanyament les primeres hores, i en cas que hi hagi necessitat un allotjament, perquè no en tots els casos es necessita, moltes vegades han pogut tornar al domicili si ell és detingut... Però sobretot que tinguin aquest acompanyament, si han posat denúncia. Per a l'hora d'anar a posar la denúncia, enfrontar-se al judici ràpid i tal, estiguin preparades i saber el que es trobaran [...] Però que a nivell emocional, el fet d'estar en un lloc en el qual hi ha algú que t'acompanya, que sap que passarà... Jo el trobaria bàsic que a la casa d'emergències de Vic pogués haver algú." (P55).

I tal com es relata des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic:

"[...] Aniria bé tenir un servei d'urgències amb acompanyament, de suport, per acompanyar les víctimes als jutjats, per... Això seria molt interessant. El que passa que clar, hi ha molts recursos, suposo... Però jo crec que és una de les coses bàsiques que algú vagi amb elles a un judici, que els expliquin, que els acompanyin... sinó a vegades sembla que siguin elles les delinqüents , i no l'altre" (P55).

Finalment, cal esmentar el fet que des dels Serveis Socials de Vic i des del Consell Comarcal d'Osona es va informar de l'existència de dos recursos més d'acollida d'emergències no específics, gestionades per ProHabitatge; tal com relata una professional dels Serveis Socials de Vic:

"Hi *ha urgències?, si la dona necessita acollida d'urgència, què feu?*

És clar, gestionem els recursos. Llavors, tenim bàsicament dos. Un...

D'urgència quin teniu?

Tenim... Són pisos d'estada temporal. Podem englobar tots com pisos d'estada temporal. El que passa que no són específics, que és el que et deia per telèfon, per temes de violència de gènere. Sí que és veritat que si a vegades tens una situació de violència i disposes del pis poses a la família en el pis, està clar. El que passa que clar, són pisos que estan dins de la comunitat, amb la qual cosa ...

Estan aquí al municipi?

Estan al municipi mateix [...]" (P34).

En aquest sentit, també en aquests casos els Serveis Socials de la ciutat de Vic relaten la necessitat de replantejar el tema de la seguretat i de l'acompanyament de les dones -i fills i filles- en aquests recursos:

> "[...] Que llavors aquí hi ha tot un tema de seguretat, que potser algunes situacions no afecta tant, però en altres...
>
> *Hi ha hagut problemes de seguretat en aquests pisos?*
>
> No, això no. No ens hem trobat. Però sí que és un tema que nosaltres mateixos com a professionals diem "ostres, és que realment quan ens trobem un cas de violència de gènere tenim molts punts a millorar". I un altre també és el tema específic de l'acompanyament, no?" (P34).

No obstant això, no s'especifiquen les característiques d'aquests recursos, s'impedeix l'entrevista amb algun/a treballador/a de ProHabitatge, i la resta de serveis i recursos de la comarca desconeixien l'existència d'aquests altres recursos.

5.3. Fortaleses

- La ciutat de Vic i la comarca d'Osona compten amb un recurs d'acolliment d'urgències municipal i comarcal.

5.4. Debilitats

- La ciutat de Vic i la comarca d'Osona no compten amb un protocol específic d'urgències.
- El recurs d'urgències no compta amb personal ni menys encara amb personal especialitzat. Els diferents serveis i recursos manifesten la seva preocupació al respecte.
- S'ha constatat manca d'informació disponible al respecte als diferents serveis i recursos d'urgències, i un cert grau de desconeixement de les professionals sobre l'existència dels recursos d'urgències i del seu funcionament.

6. La intervenció respecte a la inserció laboral i l'habitatge

6.1. Inserció laboral

La inserció laboral de les dones que pateixen o han patit violència masclista a la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona es treballa a través de la derivació al Servei Local d'Ocupació del municipi on la dona estigui empadronada; tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

> "*A nivell d'inserció laboral ho treballeu específicament des del SIAD? O treballeu amb altres serveis?*
>
> Amb el Servei Local d'Ocupació que és .. o sigui, el SLO és a Vic, llavors cada, hi ha molts municipis que tenen el seu propi, llavors quan un senyora ve aquí fem el mateix, es deriva al Servei Local d'Ocupació del seu municipi.
>
> *Val, perfecte. Depenent d'on sigui ella.*
>
> Exacte, el que no fem és duplicar tasques si les fan en un altre lloc, bàsicament el que hem de fer és una bona derivació i donar una bona atenció" (P53).

Així mateix, durant l'any 2014 el Vic Dones-SIAD Osona participa del Projecte Talents Femenins en el marc del Pla de Barris de l'Ajuntament de Vic amb el Dispositiu Sud, Cooperació al Desenvolupament, Càritas i Escola de la Pau de Casal Claret. El Projecte Talents Femenins té l'objectiu de potenciar l'emprenedoria de dones de procedències i interessos diversos. El projecte es va presentar amb l'objectiu de definir una acció d'una breu durada que facilités processos d'apoderament social, personal i laboral des d'una òptica de treball comunitari i amb l'expectativa que d'aquests processos puguin convertir-se en projectes d'emprenedoria per a l'ocupació[205].

6.2. Habitatge

La qüestió de l'habitatge es treballa des dels Serveis Socials de referència i des del Consell Comarcal. En aquest sentit, tant la ciutat de Vic com la comarca d'Osona compten amb una Oficina d'Habitatge integrada en Serveis Socials. Així mateix, des del Vic Dones-SIAD Osona, s'informa també que els Serveis Socials també treballen amb la Taula d'Emergències Socials de la Generalitat de Catalunya; tal com es descriu des del SIAD:

> "*Treballeu l'accés a l'habitatge des d'aquí?*
>
> L'accés a l'habitatge, treballar, treballar, ens coordinem amb habitatge, derivem.

[205] Informació extreta de: Vic Dones-SIAD Osona (2015). *Memòria Vic Dones-SIAD Osona 2014*., p. 32-34.

Quan dius habitatge a què et refereixes?

O sigui aquí a la comarca es troba l'Oficina d'Habitatge comarcal i del municipi de Vic, la comarcal aborda tots els municipis, llavors a nivell d'habitatge, llavors elles també t'ho explicaran millor quan vagis als Serveis Socials de Vic i al Consell Comarcal, bàsicament a nivell d'habitatge jo el que faig és derivar-les, fer una trucada dient que anirà aquesta senyora que ve derivada d'aquí que busca alguna cosa econòmica tal, això seria una banda, i llavors les taules d'emergència i l'altra cosa d'habitatge s'encarrega més serveis socials perquè els nostres protocols funcionen així [...] perquè nosaltres funcionem d'aquesta manera i serveis socials és qui té competència en temes d'habitatge "(P53).

"*I des del Vic Dones com treballeu l'accés a l'habitatge?*

Des de serveis socials. Quan hi ha un problema d'habitatge la derivació és a serveis socials. A vegades hi ha mobilitat, dins de la mateixa comarca, però tota la gestió la tenen des d'allà" (P55).

Des dels diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona la qüestió de l'habitatge preocupa enormement i es constata l'actual saturació de la Taula d'Emergències de la Generalitat i la dificultat de les dones per aconseguir un habitatge; tal com es relata des del SIE de la Catalunya Central:

"El problema de la Taula d'emergències és que està col·lapsadíssima, ja no és d'urgències.

És clar, quants mesos tarda a resoldre la Taula?

Dos mesos ... [...] Al principi era com... A més, la Taula d'urgència vam fer nosaltres un informe, l'informe social ho reconeixen ... No ens posen problemes. L'únic problema és que està col·lapsada, és que ja no és d'urgències, és clar. I a més els habitatges que pots trobar, també estan limitades, no tenen tanta borsa d'habitatges. Llavors, potser en el municipi que voldria la dona no n'hi ha, i has de buscar un altre [...]

I mai estan a la comarca, o al municipi?

Hi ha molt poc...

Al final han de viatjar i de moure fins Terres de l'Ebre, que és un dels llocs..., no?

El tema de l'habitatge és una cosa molt costosa..." (P55).

Aquesta realitat genera que moltes dones tornin amb l'agressor o bé que no puguin sortir de la situació de violència en la qual es troben.

7. Accions de prevenció i sensibilització

Les accions de prevenció i sensibilització són portades a terme per una tècnica socioeducativa del Vic Dones-SIAD Osona, el Grup d'Atenció a la Víctima-Mossos, i entitats de la ciutat o de la comarca, conjuntament o separadament.

Pel que fa a les accions de prevenció i sensibilització dutes a terme pel GAV la majoria es duen a terme conjuntament amb Ensenyament mitjançant la presentació anual en escoles i instituts d'un catàleg de xerrades i tallers, d'entre les quals les escoles i instituts poden escollir el que més desitgin. En aquest sentit, hi ha dos tallers especialment: un dedicat a l'ús segur d'Internet i les xarxes socials, i l'altre sobre l'inici i les implicacions -socials, psicològiques i penals- de les violències masclistes; tal com descriu una professional del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

Així mateix, també es realitzen xerrades, col·loquis i presentacions -conjuntament amb els i les agents de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat- a associacions de pares i mares, associacions de gent gran, associacions de drets humans, o associacions d'altres índoles sobre diverses temàtiques relacionades amb les violències masclistes. Finalment, des del GAV també es realitzen formacions a professionals de diferents recursos i serveis; tal com relata una professional del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "[...] Xerrades, presentacions i col·loquis, que fan conjuntament amb els agents de les oficines de relacions amb la comunitat, escoles, associacions de mares i pares, associacions de diverses temàtiques com pot ser de gent gran, de DDHH en relació amb discriminació , mutilació genital ... doncs si demanen a través d'algun mediador doncs fer alguna xerrada sobre... és una presentació que es fa sobre nouvinguts, i a través d'aquí incloure el tema de mutilació, matrimonis forçats... també sobre Internet i les xarxes socials en els joves, i principalment com a forma de micro-violència en les parelles actuals " (P46).

Pel que fa a les tasques de sensibilització i prevenció per part del Vic Dones-SIAD Osona poden dividir-se en tasques comunitàries i en tasques educatives. Pel que fa a les tasques de prevenció i sensibilització comunitària s'ha desenvolupat l'impuls a les polítiques d'igualtat i de transversalitat de gènere i de lluita contra les violències masclistes a través

de tallers de teatre (*Yira*, de la companyia Gaston & la zoològica, entre d'altres), poesia i prosa (*Poesia i relats en femení*, *Lectura de cartes d'Amor Encadenades de Dolors Puig-Alsina*, entre d'altres), concerts (*Cicle Bolo a l'Orfeó. Nit acústica*), visites guiades en clau de gènere (*Visita al museu episcopal: la dona en l'època medieval*), xerrades (*Lactància i treball, Els governs que no estimaven les dones*, entre d'altres), cinefòrums (*La Plaga*, de Neus Ballús, entre d'altres), exposicions (*Exposició Igual a què*, cedida per l'ONG Ajuda en Acció; exposició *Escaleta de versos. Joana Raspall, Grau a Grau; Amor? Una exposició sobre violència de gènere*; *Dona, mare, verge: DONA*), tallers d'igualtat d'oportunitats, participació del Vic Dones- SIAD Osona en ràdios i periòdics de la comarca: Ràdio Vic, Ràdio Nou9, Diari El Vigatà; *Projecte T'acompanyo?* (Projecte d'acompanyament i apoderament de noies d'origen marroquí); *Projecte Talents Femenins* (projecte desenvolupat amb el Dispositiu Sud, Cooperació al Desenvolupament, Càritas i Escola de la Pau de Casal Claret amb l'objectiu d'impulsar l'apoderament, emprenedoria de dones i inserció laboral); activitats institucionals en Jornades significatives com el 8 de març o el 25 de novembre; així com formacions per a professionals de diferents serveis i recursos de la ciutat i la comarca[206].

Així mateix des del Vic Dones-SIAD Osona es desenvolupa també l'impuls a la participació sociopolítica de les dones mitjançant el suport a les entitats i la ciutadania en general, així com l'impuls i suport al Consell Municipal de Dones. Entre les entitats amb què es treballa conjuntament figuren: Som Dones de Taradell, Associació de Dones de Montesquiu, Grup de Dones de Centelles, Associació Mileva, Associació Art Plural, o l'Associació TALCOMSOM[207].

Pel que fa a les tasques de sensibilització i prevenció en l'àmbit educatiu el Vic Dones-SIAD Osona compta amb una tècnica socioeducativa que s'ocupa exclusivament d'aquestes qüestions; tal com es relata des del servei:

> "[...] Tenim una tècnica socioeducativa que és la persona que té la tasca, té l'encàrrec de fer els tallers de sensibilització i de prevenció als instituts" (P53).

La tècnica socioeducativa està contractada mitjançant externalització amb la cooperativa La Fera Ferotge. Les tasques de sensibilització i prevenció en l'àmbit educatiu se centren en tallers oferts en centres d'educació secundària. Els tallers realitzats durant l'any 2014 a

[206] Informació extreta de: Vic Dones-SIAD Osona (2015). Memòria Vic Dones-SIAD Osona 2014.
[207] Informació extreta de: Vic Dones-SIAD Osona (2015). Memòria Vic Dones-SIAD Osona 2014.

centres d'educació secundària, a l'alumnat de Plans de Transició al Treball (PTT) i a joves són[208]:

- *Prevenció de les relacions abusives:*

Municipi	Centre	Curs	Número d'alumnes	Hores
Tona	Escola Vedruna	4º ESO		1 hora
Torelló	PTT	PTT	2 nois i 10 noies	2 hores
Torelló	Escola Sagrats Cors	3º ESO	15 nois i 15 noies	1 hora i mitja
Torelló	Escola Rocaprevera	4º ESO	25 alumnes	1 hora i mitja

- *Relació i el sistema de sexe-gènere:*

Municipi	Centre	Curs	Número d'alumnes	Hores
Torelló	PTT	PTT	2 nois i 10 noies	2 hores
Taradell	Institut de Taradell	1º Batx.	18 nois i 13 noies	1 hora i mitja
Les Masies de Voltregà	Institut Voltreganès	3º ESO (C)	14 nois i 12 noies	1 hora i mitja
Les Masies de Voltregà	Institut Voltreganès	3º ESO (B)	13 nois i 14 noies	1 hora i mitja
Taradell	Institut de Taradell	4º ESO (A)	13 nois i 14 noies	1 hora i mitja
Tona	Institut de Tona	3º ESO (B)		1 hora
Tona	Institut de Tona	3º ESO (A)		1 hora

- *Construcció i mites de l'amor romàntic:*

Municipi	Centre	Curs	Número d'alumnes	Hores
Tona	Institut de Tona	3º ESO (A)		1 hora

- *Una escola oberta al món sense armaris:*

Municipi	Centre	Curs	Número d'alumnes	Hores
Torelló	Institut Civianum	Batxillerat	90 alumnes	4 hores i mitja
Torelló	Institut Civianum	3º ESO	115 alumnes	6 hores

[208] Informació extreta de: Vic Dones-SIAD Osona (2015). Memòria Vic Dones-SIAD Osona 2014.

Vic	Espai Jove	Espai Jove	15 persones	2 hores
Calldetenes	SI Calldetenes	4º ESO	50 alumnes	3 hores

8. Situació dels i de les professionals

8.1. Condicions laborals i rotació

Vic Dones-SIAD Osona:

- 1 coordinadora: funcionària de nivell A2, treballa a l'Ajuntament de Vic des de l'any 2002. Inicialment i abans de la creació del Vic Dones-SIAD Osona treballava en l'àmbit de la inserció laboral per a dones. Un cop creat el Vic Dones-SIAD Osona en 2004 va passar a coordinar el nou servei. Les seves tasques són les de direcció, coordinació (interna i externa) i supervisió del Vic Dones-SIAD Osona, la primera acollida de les dones, la representació institucional d'aquest i el lideratge del futur Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona, així com la supervisió rotatòria del Protocol per a l'abordatge de la violència masclista de la Catalunya Central (Anoia, Bages, Berguedà i Osona).

- 1 tècnica d'igualtat: personal laboral, treballa al Vic Dones-SIAD Osona des de l'any 2009 mitjançant els programes d'agents d'igualtat de la Diputació de Barcelona. Es desconeix la jornada laboral, el conveni que regeix el seu treball i les seves tasques laborals.

- 1 psicòloga: autònoma, treballa al Vic Dones-SIAD Osona des de la creació del servei en 2004. Té una jornada laboral de 40 hores mensuals

- 1 psicòloga: autònoma, treballa al Vic Dones-SIAD Osona des de l'any 2010 a través d'un conveni amb el Consell Comarcal d'Osona. Té una jornada laboral de 40 hores mensuals.

- 2 advocades: autònomes, treballen al Vic Dones-SIAD Osona des de l'any 2014. El personal jurídic del Vic Dones-SIAD Osona és itinerant i canvia anualment a través d'una borsa de treball i conveni amb el Col·legi d'Advocats.

- 1 tècnica socioeducativa: educadora social de formació, està contractada a través de l'externalització a la cooperativa La Fera Ferotge. Les seves tasques

són les de sensibilització i prevenció en l'àmbit educatiu. Es desconeix la jornada laboral, el conveni que regeix el seu treball i l'antiguitat.

SIE de la Catalunya Central (Igualada):

- 1 directora: jurista de formació, treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2010 i té una jornada laboral de 40 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb empenta i El Safareig i és directora de Dones amb Empenta. Les seves tasques són vetllar pel correcte seguiment de la metodologia de treball, la coordinació i direcció del servei, la supervisió de l'equip, dels casos i dels plans de treball individuals; les coordinacions exteriors i la representació institucional. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 administrativa: treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2010 i té una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. Les seves tasques són administratives i de recepció. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 educadora social d'adults: educadora social de formació, treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2010 i té una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 educadora social d'adults i menors: educadora social de formació, treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2010 i té una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 treballadora social: treballadora social de formació, treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2014 i té una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 jurista: jurista de formació, treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2010 i té una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. Les seves funcions són les d'assessorament legal i gestions legals i judicials. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 psicòloga d'adultes: la fins ara psicòloga d'adults era psicòloga de formació, treballava al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2010 i tenia una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Estava contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. Actualment s'està en procés de selecció d'una nova psicòloga d'adultes. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

- 1 psicòloga infantil: psicòloga de formació, treballa al SIE de la Catalunya Central des de l'any 2014 i té una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. Està contractada a través de la UTE de Dones amb Empenta i El Safareig. El conveni que regeix el seu treball és el conveni d'acció social.

GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic: el Grup d'Atenció a la Víctima de Vic compta amb 2 agents. Es desconeix l'antiguitat, la jornada laboral i les condicions de treball dels/de les professionals.

STPT de Vic:

- 1 coordinadora: psicòloga de formació, treballa al STPT de Vic des de l'any 2008 i té una jornada laboral de 22 hores. Està contractada per Sumar: empresa d'acció social de Catalunya. Les seves funcions són la coordinació i supervisió de l'equip; l'acollida, el seguiment i la supervisió dels casos i la coordinació exterior.

- 1 psicòloga: psicòloga de formació, treballa al STPT de Vic des de l'any 2014 i té una jornada laboral de 22 hores. Està contractada per Sumar: empresa d'acció social de Catalunya. Les seves funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

- 1 educadora: educadora social de formació, treballa al STPT de Vic des de l'any 2014 i té una jornada laboral de 22 hores. Està contractada per Sumar: empresa d'acció social de Catalunya. Les seves funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

- 1 educadora: educadora social de formació, treballa al STPT de Vic des de l'any 2014 i té una jornada laboral de 14 hores. Està contractada per Sumar: empresa d'acció social de Catalunya. Les seves funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

- 1 educadora: educadora social de formació, treballa al STPT de Vic des de juny de 2015 i té una jornada laboral de 10 hores. Està contractada per Sumar: empresa d'acció social de Catalunya. Les seves funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

Casa d'emergències de Vic: no hi ha personal.

8.2. Mecanismes per a evitar la síndrome del *burn out*

Vic Dones-SIAD Osona: el Vic Dones-SIAD Osona no compta amb mecanismes externs ni amb mecanismes formals de prevenció de la síndrome del *burn out*. En aquest sentit, des de la coordinació del servei informa de la impossibilitat per dur endavant aquests mecanismes de prevenció atès que les professionals no es troben físicament en el servei (algunes tenen torn de tarda i algunes altres de matins) i atès que no es compta amb hores remunerades per coordinacions i/o supervisions d'equip, cosa que dificulta i, fins i tot, impossibilita, l'opció de desenvolupar tasques de prevenció de la síndrome del *burn out*; tal com es descriu des del servei:

> "*I es fa alguna cosa per evitar aquesta síndrome?*
>
> Mira, ara, a nivell individual tothom fa el que pot, a nivell col·lectiu com a equip no, perquè una de les coses que ens trobem que com a equip, vam coincidir molt poques hores totes juntes, perquè tenim el servei obert dues tardes llavors personal que treballa només a la tarda, personal que treballa només als matins, per tant ja és difícil buscar espai de coordinació, ja que encara és més difícil treballar aquests aspectes en equip, llavors a nivell individual, moltes també fan teràpia a part, o cada un fa el que pot.
>
> *Però el servei no proporciona una psicòloga, una supervisora?*
>
> No [...]" (P53).

Únicament s'han realitzat trobades entre els diferents SIADs de la Catalunya Central, si bé han estat trobades més aviat informals; tal com es relata des del servei:

> "[...] Ara darrerament vam proposar, a través de Catalunya central, diferents SIAD de fer una formació, sí que es va fer una formació, es va demanar. Però més que res va

ser un espai de trobada, exactament treballar tot l'estrès no, ni arribem i que estaria bé gestionar-lo" (P53).

SIE de la Catalunya Central (Igualada): per evitar la síndrome del *burn out* es realitzen supervisions d'equip i individuals dels/les professionals per part de la direcció del SIE de la Catalunya Central. Igualment, es compta amb una supervisió externa mensual per part d'una psicòloga contractada per l'entitat gestora del servei; tal com es descriu des del servei:

> "Nosaltres tenim una supervisió mensual de casos, però també és d'equip... hi ha una supervisió... una psicòloga externa que no sigui de l'equip, llavors si hi ha un malestar en l'equip es porta allà.
>
> *I aquesta psicòloga qui l'envia?*
>
> Nosaltres, l'entitat gestora la contracta" (P42).

Així també, des del servei s'informa de l'existència d'un pla de prevenció de riscos laborals que, mitjançant estudis psicosocials i informes de risc externs cada dos anys, aporta mesures correctores al servei. La contractació del personal encarregat de l'avaluació dels riscos laborals depèn de l'entitat gestora SIE de la Catalunya Central:

> "I també hi ha prevenció de riscos laborals... és una mica fluixet, és a dir, ens fan un informe... tenim... jo tinc un informe de riscos, la vam fer fa... ho fem cada 2 anys, fem un informe que valora... l'últim va sortir força bé. Però l'últim, després hi va haver un acomiadament... és a dir, tot això fluctua molt. L'últim informe psicosocial, hi ha una obligació d'actualitzar els riscos del lloc de treball, i aquí no hi ha un risc que caigui ... llavors nosaltres el que fem és tenir contractada una empresa, però això és tot obligació de les empreses, però en aquest cas ens fa estudis psicosocials i avalua això. Llavors hi ha unes mesures correctores que ens va fent..." (P42).

GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Vic: a partir de l'any 2012 des de la Direcció General de Riscos Laborals i el Departament d'Interior es va activar un pla d'assistència psicològica per a la prevenció de la síndrome del *burn out* i/o de situacions d'ansietat, estrès, angoixa als diferents GAVs de tot el territori. L'atenció es realitzava cada 3 mesos al municipi on es trobava situat cada GAV, amb un total de 3 sessions a l'any. A partir d'aquest 2015 l'atenció psicològica externa es realitzarà 2 vegades a l'any, cada 6 mesos; tal com es descriu des del Grup d'Atenció a la Víctima (GCAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

"[...] Fa 3 anys es va posar en marxa des de la Direcció General de Riscos Laborals, o del Departament d'Interior, un grup que són unes psicòlogues que fan intervencions en situacions d'estrès, de situacions greus. No només quan hi ha un suïcidi o hi ha d'un company o un accident traumàtic o una història d'aquestes... sinó que també els pots demanar, si tens un atac d'ansietat o d'estrès a la feina, ja que els activen i et fan una atenció. Llavors amb ells els vam dir: d'acord, ens agrada comptar amb això, però els demanem si podíem fer un diagnòstic de com estaven els nostres GAVs, o poder passar per tots els GAVs per fer sessions. [...] I portem... l'any passat o aquest anys, em sona l'any passat que va ser l'última sessió, no recordo... hem estat 3 anys, que cada 3 mesos es feia cada GAV una reunió, i es feia en territori, es desplaçaven les psicòlogues i ha estat fent seguiment durant 3 anys. Ara ja s'ha acabat, però fa poc ens van comentar que en comptes de fer-ho cada 3 mesos, ja havíem vist que els GAVs... estrès... els GAVs, són un grup que a nivell de comissaria, no sé si com és assistencial no té tant reconeixement professional com altres, llavors és com que has de fer doble esforç per fer valer la teva feina. El treball en si és frustrant, perquè veus que de vegades els resultats no són els que tu voldries. Bé van decidir que cada 6 mesos. Llavors faran una intervenció. També ho feien els graven i nosaltres, perquè nosaltres també demanem que la volíem" (P46).

STPT de Vic: per evitar la síndrome del *burn out* es realitzen supervisions d'equip i individuals dels professionals per part de la direcció de l'STPT de Vic. Igualment, es compta amb una supervisió externa mensual per part d'un psicòleg familiar especialitzat en violències masclistes contractat per l'entitat gestora del servei. Així mateix, es compta també amb mecanismes informals; tal com es relata des del servei:

"*I heu fet alguna cosa per pal·liar-lo i/o per prevenir-lo?*

Sí, sí, per això fem les reunions d'equip, fem supervisions també, un cop al mes, de l'entitat de SUMA. És un psicòleg familiar que treballa amb violència de gènere i llavors parlem de situacions conflictives que ens hem trobat, com gestionar-lo, com manegar quan algú diu aquí..." (P82).

Serveis Socials de Vic: per evitar la síndrome del *burn out* es realitzen supervisions d'equip amb professionals externs facilitades per la Diputació de Barcelona; tal com es relata des dels Serveis Socials de la ciutat:

"*I feu alguna cosa per a evitar que això no passi?*

Treballem, fem supervisions amb l'equip. Ara per exemple venim d'un any, d'uns anys, un parell, sobretot fa dos anys o tres, que generem molts canvis i llavors es va contractar un supervisor per fer aquest acompanyament en l'equip.

Aquest supervisor és un psicòleg?

En aquest cas és un coaching. Una persona que ens facilita la pròpia Diputació. I llavors molt enfocat en el suport en el tema dels canvis i això. Llavors aquesta persona ens va acompanyar durant un temps i ara tenim un altre perfil professional. No es descarten altres accions però de moment..." (P34).

Servei de Benestar Social del Consell Comarcal d'Osona: es desconeix l'existència de mecanismes formals de prevenció de la síndrome del *burn out.*

Casa d'emergències de Vic: no hi ha personal.

9. Altres

Pel que fa a la tramitació de la RAI -gestionada pels Serveis Socials del municipi on estiguin empadronades les dones-, des del SEPE se sol·licita ordre de protecció -quan la RAI és automàticament o bé, en cas de no disposar-ne, informes d'acreditació de la situació de violència masclista viscuda per part del Vic Dones-SIAD Osona; tal com es relata des del servei:

"Llavors, si no tenen l'ordre, fem això, acredito que són víctimes de violència, si tenen l'ordre vénen aquí, moltes vegades els demanem hora ja directament.

Ordre de protecció vols dir?

Sí. I se'ls comptem, perquè amb l'ordre de protecció és automàtic.

Amb l'acreditació aquesta que feu ja és suficient perquè els atorguin la RAI?

Nosaltres no hem tingut cap problema, nosaltres, i almenys les dones no ens han vingut a dir res. Val? De moment, però, de moment ningú ha vingut per dir que..." (P53).

Igualment, en aquest sentit, des del Vic Dones-SIAD Osona s'assegura realitzar el seguiment de l'estat de l'ajuda econòmica, especialment, pel que fa a la seva renovació anual:

"Nosaltres tenim el nostre protocol intern i quan vam determinar, les psicòlogues determinen, que se signi el paper, la nostra manera de funcionar és que nosaltres aquestes dones, com que al cap d'un any tornaran a venir i ens demanaran la renovació, nosaltres les volem veure , per tant els intentem, que de vegades ja és difícil, fer un seguiment d'aquelles RAIs que nosaltres hem tramitat o ajudat a tramitar" (P53).

10. Conclusions

La ciutat de Vic no ha comptat mai amb cap protocol municipal d'abordatge de les violències masclistes. Així doncs, des que el SIAD es va transformar en l'any 2010 en un SIAD comarcal (Vic Dones), s'està treballant conjuntament amb els diferents serveis i recursos de la comarca de l'Anoia i del Circuit de la Catalunya Central per elaborar un protocol per l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella de la Comarca d'Osona, en adequació, també, al recent protocol de la demarcació territorial de la Catalunya Central; si bé es troba encara en fase de correcció.

El lideratge del Protocol comarcal està assumit per la coordinació del Vic Dones - SIAD Osona, tot i que la manca d'hores remunerades de coordinació i la saturació actual del servei han suposat falta de treball al respecte, manca de treball d'equip i en xarxa, falta de convocatòries de reunions de treball i el fet que es tracti més d'un protocol teòric que d'un protocol real de funcionament. En aquest sentit, des dels diferents serveis i recursos es demana una major implicació per part de l'ICD.

La manca d'un protocol operatiu ha implicat que encara no s'hagi produït cap reunió ni de la Comissió Tècnica, ni de la Comissió de Seguiment de casos. En aquest sentit, les coordinacions entre els serveis es realitzen de forma bilateral i mitjançant l'ús del telèfon i el correu electrònic. En aquest sentit és remarcable la inexistent coordinació actual del STPT de Vic amb la resta de serveis i recursos de la xarxa, tot i que tant des del STPT com des de la resta de serveis i recursos es demana la seva incorporació a la xarxa i la possibilitat d'establir coordinacions i compartir informació.

Pel que fa a la relació entre el Vic Dones - SIAD de Vic i el SIE de referència, la situació geogràfica del SIE -ubicat a la ciutat d'Igualada, sense connexió per transport públic des de la comarca d'Osona- s'ha traduït en que, únicament, en aquells casos en què els/les fills/es necessiten iniciar un procés de recuperació les dones accedeixin a acudir al SIE; per problemes de mobilitat. Aquesta realitat ha provocat que el Vic Dones - SIAD Osona hagi

centrat molt més el seu treball en la detecció i atenció de dones que han passat o passen per una situació de violència masclista.

Quant a la recuperació de les dones que han passat o passen per una situació de violència masclista la manca de personal -amb contractació per hores-, la saturació actual i les competències del servei suposen la derivació de les dones al SIE. No obstant això, l'actual ubicació del SIE i els problemes de mobilitat i accés que pateixen les dones han suposat la creació d'un programa pilot d'atenció psicològica individualitzada a les dones per videoconferència, realitzat pels/per les professionals del SIE en la seu del Vic Dones - SIAD Osona. El programa es troba en aquests moments en fase d'avaluació.

Pel que fa al paper dels Serveis Socials de la ciutat de Vic, tot i que no formen part de la Xarxa a nivell formal, tenen un paper cabdal en ella atès que és el servei encarregat de la gestió i tramitació de recursos econòmics i/o d'índole familiar -exceptuant el cas de la tramitació de la RAI que és iniciada conjuntament amb l'equip psicològic del SIAD-, així com de l'activació del recurs d'urgències municipal i comarcal.

En aquest sentit, la ciutat de Vic i la comarca d'Osona no compten amb cap protocol d'urgències, si bé sí compten amb un recurs d'acolliment d'urgències, la titularitat és del Consell Comarcal d'Osona i la seva gestió depèn dels serveis socials del municipi de la comarca on la dona estigui empadronada. Així, la casa d'emergències de Vic és un recurs específic per a dones que passen o han passat per una situació de violència masclista, així com als seus fills i filles. Aquest recurs és sempre activat per serveis socials, o pels Mossos i/o la Policia Local o Municipal del municipi de residència de la dona fora de l'horari d'atenció dels Serveis Socials de referència de les dones. El recurs no compta amb personal si bé disposa d'un vigilant de seguretat.

Pel que fa a les tipologies de violència masclista abordades per la xarxa, es tracta en la seva gran majoria de violència masclista en l'àmbit de la parella, si bé des del Vic Dones - SIAD Osona s'informa d'algun cas puntual de matrimonis forçats, mutilacions genitals femenines, violència domèstica en l'àmbit de la família o violència sexual.

Pel que fa a la inserció laboral de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista, a la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona es treballa a través de la derivació al Servei Local d'Ocupació del municipi on la dona estigui empadronada. Pel que fa a l'habitatge, es treballa des dels Serveis Socials de referència i des del Consell Comarcal d'Osona, comptant amb una Oficina d'Habitatge -a nivell comarcal i en Vic- integrada en Serveis Socials i amb la Taula d'Emergències Socials de la Generalitat de Catalunya. Hi ha un nivell molt baix tant d'inserció laboral com d'obtenció d'habitatge, cosa que preocupa

als recursos i serveis de la Xarxa atès que dificulta la recuperació de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista i, fins i tot, pot provocar retorns amb l'agressor.

Finalment, les accions de prevenció i sensibilització a la ciutat de Vic i a la comarca d'Osona són dutes a terme per una tècnica socioeducativa del Vic Dones - SIAD Osona, el Grup d'Atenció a la Víctima - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i entitats de la ciutat o de la comarca, conjuntament o separadament.

11. Bibliografia

- IDESCAT (2015). *El municipi en Xifres: Vic*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=082981#h400000000000
- *Padró Municipal d'Habitants de Vic de l'any 2014*. Disponible en: http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh&n=7567&geo=mun:082981#Plegable=geo
- Spora Sinergies (2015). *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya*. Institut Català de les Dones, Generalitat de Catalunya. Disponible a: http://dones.gencat.cat/web/.content/03_serveis/docs/siads.pdf [consultat: 26/02/2016].
- Unitat de Suport a l'Atenció a les Víctimes (2015). *Dades sobre violència masclista – 2014*. Barcelona: Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. Disponible a: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 22/02/2016]
- Vic Dones-SIAD Osona (2015). *Memòria Vic Dones-SIAD Osona 2014*.

6. Tarragona ciutat

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

El municipi de Tarragona és capital de la província del seu mateix nom. Té una població de 131.255 habitants, 67.335 són dones (51,3% de la població)[209]. Compta amb un 20% de població migrant, constituint les dones el 47,6% d'ella. Té un 14,4% de persones actives en atur, de les quals el 51,1% són dones[210].

El port ha constituït històricament un dels puntals de l'activitat econòmica de Tarragona. Des de meitat dels anys setanta, es troba entre els cinc ports espanyols de més tonatge. Es vincula estretament amb el tràfic de grans càrregues d'orri, especialment petroli i els seus derivats, cereals i carbó. El tràfic de contenidors es comença a afermar des de la posada en funcionament d'una nova terminal al 2008.

El complex petroquímic de Tarragona és el més important d'Espanya. La petroquímica genera prop de 5.000 llocs de treball, més altres 23.000 indirectes i induïts. També hi ha una activitat industrial molt diversificada, i el sector terciari també és important a la ciutat, amb comerç, serveis docents relacionats amb la universitat i el sector turístic.

La ciutat de Tarragona està molt ben comunicada. Té 18 línies d'autobusos diàries i 4 nocturnes. Té una estació d'autobusos i una de tren, que ofereixen connexions amb tots els municipis de la província i la resta de Catalunya i Espanya. També compta amb un aeroport.

1.2. Serveis que intervenen

Els serveis del municipi de Tarragona que intervenen a la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista[211] són els següents:

- Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones[212]

[209] Dades de IDESCAT any 2015. Disponible a http:// www.idescat.cat
[210] Dades de IDESCAT any 2014. Disponible a http:// www.idescat.cat
[211] A continuació VM

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones de Tarragona (SIAD)[213]
- Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista del Tarragonès (SIE)[214]
- Servei Tècnic de Punt de Trobada de Tarragona (STPT)[215]
- Oficina d'Atenció a la víctima del Delicte (OAVD) de Tarragona[216]
- Grup d'Atenció a la Víctima de Tortosa de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (GAV)[217]
- Servei d'Atenció i Recuperació (SAR) del Tarragonès[218]
- Servei d'Acolliment Substitutori de la llar (SAS) del Tarragonès 1[219]
- Servei d'Acolliment Substitutori de la llar (SAS) del Tarragonès 2[220]
- Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència (SAAU) de Tarragona[221]
- Equips Bàsics de Serveis Socials (EBSS)[222]

---

[212] Adreça: Carrer de Sant Francesc, 3, 43003 Tarragona
Telèfon: 977241304
Correu electrònic: icd.tarragona@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya
[213] Adreça: Plaça de la Font, 1, 43003 Tarragona
Telèfon: 977296279
Correu electrònic: siad@tarragona.cat
Titularitat: Ajuntament de Tarragona
[214] Adreça: Carrer Cristòfol Colom, 28, 1r, 43001 Tarragona
Telèfon: 977920406
Correu electrònic: sieta.bsf@gencat.cat
Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF), Secretaria de Família
[215] Titularitat: Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF), Secretaria de Família.
[216] Avinguda del president Lluís Companys, 10 4a. Planta (Palau de Justícia), 43005 Tarragona
Telèfon: 977 92 01 08
victimatarragona.dj@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia.
[217] Plaça dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, 1 (c. del Riu Brugent, 1 - Camp Clar), 43006 Tarragona
Telèfon: 112 / 977 63 53 00
[218] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família
[219] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família
[220] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família
[221] Titularitat: Consells comarcals.
[222] EBSS de Part Alta
Adreça: Rambla Vella, 7, bis 1er pis. Telèfon: 977 245 600/977 244 569

- Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF)[223]
- Unitat d'Atenció a la Víctima de la Guàrdia Urbana (UAV)[224]

A continuació es descriuen cadascun dels serveis:

Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones: Proporciona assessorament jurídic gratuït sobre assumptes jurídics d'interès per a les dones, principalment sobre temes de separacions, custòdies de fills i filles, incompliments de pensions i règims de visites. També ofereix un servei presencial i gratuït d'atenció psicològica per a dones per orientar i assessorar a les dones en un moment puntual del seu procés i orientar-les a altres recursos, si és necessari. Per poder accedir als serveis cal sol·licitar cita prèviament.

També compta amb un Servei d'Intervenció posttraumàtica d'un equip extern especialitzat en el suport a les famílies i a la comunitat pels casos de major gravetat.

SIAD de Tarragona: Servei d'Informació i Atenció a les Dones de Tarragona. La ciutat de Tarragona compta amb un SIAD municipal i un SIAD comarcal. El SIAD municipal ofereix informació, orientació i assessorament sobre els drets de les dones i l'exercici d'aquests; assessorament jurídic; suport psicològic; detecció i derivació als serveis especialitzats en l'atenció de situacions de violència; i realitza funcions de suport al teixit associatiu femení en la realització d'accions que visibilitzen les aportacions de les dones. També realitzen activitats, cursos i xerrades, etc. sobre temes d'interès per a les dones. L'horari d'atenció al públic és de 9 a 14 hores de dilluns a divendres i dilluns i dimecres de 16 a 18 hores. Per accedir als serveis d'assessorament jurídic i suport psicològic és necessari sol·licitar cita prèvia.

SIE del Tarragonès: Servei d'Intervenció Especialitzada en Violència Masclista del Tarragonès. Ofereix atenció integral i recursos pel procés de recuperació de les dones que han patit o pateixen situacions de violència masclista, així com per a les seves filles i fills. També té com a objectiu potenciar programes específics de prevenció, assistència i

EBSS de Part Baixa
Adreça: Nou de Sta. Tecla, 9, baixos. Telèfon: 977 245 968
EBSS Torreforta
Adreça: Montblanc, 48. Telèfon: 977 551 361
EBSS Bonavista
Adreça: Centre Cívic de Bonavista C. Onze, 13. Telèfon: 977 550 231

[223] Centre Cívic de Torreforta
Adreça: Plaça del Tarragonès, s/n
Telèfon: 977 550 229 / 977 550 235

[224] Adreça: Prat de la Riba, 37
Telèfon: 977 240 345

sensibilització comunitària. Els àmbits d'intervenció són la violència en les relacions de parella, les agressions sexuals, l'assetjament sexual i moral, pràctiques tradicionals perjudicials per a la salut i la sexualitat de les nenes i les dones, explotació sexual i altres processos de victimització. Té horari d'atenció al públic de 9 a 19 hores de dilluns a divendres. Està gestionat per l'entitat del tercer sector, la Fundació Salut i Comunitat des d'abril de 2009.

STPT de Tarragona: Servei Tècnic de Punt de Trobada de Tarragona. És el STPT de més recent creació (desembre de 2014). Supervisa i elabora informes sobre les visites o intercanvis dels/les fills/es menors d'edat entre els progenitors custodis i no custodis, perquè així ho estableix una resolució judicial o administrativa. El Punt de Trobada compta amb dues psicòlogues, dues treballadores socials i una coordinadora. A més disposa de l'assistència d'una advocada que assessora a les professionals una vegada cada dues setmanes. Es troba obert els dimecres a la tarda, el divendres a la tarda i els caps de setmana. La gestió és privada a través d'una entitat del tercer sector, Salut i Comunitat.

OAVD de Tarragona: L'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte està situada a l'edifici dels Jutjats de Tarragona. La seva funció és informar a les víctimes sobre els seus drets en els procediments penals. L'OAVD realitza acompanyament a les víctimes que ho sol·licitin en actuacions judicials, informa sobre les ajudes econòmiques que poguessin correspondre'ls com a conseqüència del delicte, orienta sobre els recursos socials existents, i informa i coordina l'assistència jurídica gratuïta. També és el punt de coordinació de les ordres de protecció i comunica a la víctima les diferents mesures de protecció que s'hagin pogut acordar al llarg del procediment judicial.

> "Menys perquè has de pensar que els jutjats que jutgen delictes greus estan a les capitals, sense treure importància a un altre tipus de delicte, perquè el delicte no pot ser molt greu però una persona pot tenir molta afectació puntualment si s'ha requerit s'ha pogut traspassar a Reus o el Vendrell puntualment, però clar, no tenim equip per fer tant, però els jutjats penals estan aquí a Reus i Tortosa i les audiències provincials estan aquí, que es jutja el més greu, per tant ho tenim més accessible" (P20).

L'OAVD de Tarragona està situada a l'edifici dels Jutjats de Tarragona i té un horari d'atenció al públic de dilluns a divendres en horari de 8 a 15 hores, sense necessitat de cita prèvia. En els casos de citació judicial per declarar davant el jutjat després de la interposició d'una denúncia, els agents policials informen a la denunciant que pot acudir a l'OAVD per ser assessorada i informada dels seus drets abans de la declaració judicial. De forma habitual el personal de l'oficina no es desplaça fora de la ciutat de Tarragona a

altres llocs amb competència territorial ja que la major part dels acompanyaments es realitzen en casos greus, com agressions sexuals, lesions greus o temptatives d'homicidi que són jutjats a l'Audiència Provincial, amb seu a la mateixa ciutat de Tarragona.

GAV Tarragona: Grup d'Atenció a la Víctima de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de Tarragona. Compta amb personal d'atenció al públic de 7 a 21.30 hores de dilluns a divendres. Realitzen assessorament i informació sobre drets a dones en situació de violència que acudeixen a la Comissaria de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. En ocasions confeccionen les denúncies però, habitualment, són les Oficines d'Atenció a la Ciutadania de la Comissaria de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra els qui les duen a terme. El GAV obre un expedient informàtic per cada víctima on es fa constar la informació que es va obtenint en relació a les trucades, entrevistes personals, atestats o contactes amb altres entitats. Si la víctima disposa d'ordre de protecció, el GAV realitza seguiment del cas fins que finalitzin aquestes mesures i la víctima deixi de trobar-se en una situació de risc. Si la víctima no disposa de mesures de protecció l'expedient es tanca als 3 mesos sempre que no hi hagi risc per a la víctima. El GAV també facilita informació a la víctima dels moviments del processat si es troba internat en un centre penitenciari en relació als permisos i sortides de presó.

> "Clar, un GAV, normalment està des de les 7 del matí fins a les 21.30 tots els dies, però de dilluns a divendres. Per tant, fora d'aquest horari sempre agafarà la denúncia l'agent que estigui a la OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà). Llavors, si no, sí que moltes vegades el que succeeix és que primer, si la víctima té molt clar que vol denunciar ja directament enlloc de fer el pas de primer parlar amb el GAV i després fer la denúncia, ja es pren la denúncia. Per no fer-li repetir una vegada i després tornar-ho a repetir i anem repetint-li a la víctima que és pitjor. Però sinó de vegades el que ens passa és que vénen víctimes que no saben si denunciar, no saben si el seu cas és greu, si no ho és, si consideren que potser és suficient per denunciar o serà més un mal de cap. Llavors, si no ho tenen tan clar primer passen pel GAV i el GAV, depèn del que sigui, si veu que sí evidentment és denunciable i la víctima vol denunciar doncs ja passaria a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, a l'OAC, i llavors ja agafarien la denúncia. I després ja vindria el seguiment que fa el GAV corresponent. Aquest seria una mica el procés" (P52).

SAR Tarragonès: Servei d'Atenció i Recuperació de Dones en situació de violència masclista. És un servei gratuït, especialitzat, residencial i temporal, que ofereix acolliment i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a les seves filles i fills dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació

de risc motivada per la violència masclista, vetllant per la seva autonomia. Compten amb un equip professional multidisciplinari integrat per persones titulades en psicologia, treball social, educació social i dret.

El seu objectiu és l'acolliment i recuperació integral de les dones que han estat o estan en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella, així com dels seus fills i filles a càrrec, i que han abandonat el domicili i no disposen de recursos personals i/o econòmics per fer front a aquesta situació. Així mateix potencien els programes específics i integrals de recuperació.

L'accés de les dones a aquest servei es fa a través de la derivació de serveis socials d'atenció primària o equips d'atenció a les dones, per indicació de la Secretaria de Família. Tenen totes les despeses cobertes i sempre hi ha presència professional.

Per raons de seguretat, les dades relatives a la ubicació territorial d'aquests serveis són confidencials. Té capacitat per 7 dones, 11 fills o filles i 2 nadons.

El servei està gestionat per una empresa gestora que ha canviat en tres ocasions des del començament del servei i que ha mantingut a les professionals. Actualment el servei es gestiona per l'empresa Sumar, Empresa d'Acció Social.

SAS Tarragonès (Pis Pont): Servei d'Acolliment Substitutori de la llar (Pis Pont). És un servei d'acolliment temporal de continuació del procés iniciat en els serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i facilitar la plena integració sociolaboral, mitjançant un suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i d'oci, dut a terme per professionals especialitzats. Servei destinat a dones que hagin patit VM i als seus fills i filles en les següents circumstàncies:

- Dones que hagin estat allotjades al Pis de Suport i, finalitzat el període d'estada, es trobin en procés de recuperació personal per falta d'autonomia i/o estabilitat emocional.

- Dones que hagin estat allotjades al Pis de Suport i, finalitzat el període d'estada, tinguin pendent algun tràmit administratiu o la resolució de recursos econòmics i socials sol·licitats.

- Dones a les quals s'estigui tramitant la sol·licitud d'ingrés en Cases d'Acolliment de la Secretaria de Família i estiguin a l'espera de plaça.

- Dones en situació de precarietat, quan s'hagin d'iniciar els tràmits pertinents per accedir a recursos, sense necessitat d'ingrés previ al Pis de Suport, tenint en compte la seva situació personal.

Les prestacions pròpies d'aquest servei són l'allotjament i el suport personal. És un servei destinat a dones amb certa independència econòmica ja que el servei cobreix les despeses de lloguer i subministraments però no d'aliments.

Té una capacitat màxima de 4 dones i 3 criatures. Les estades mitjanes al pis són d'entre sis i dotze mesos. La major part de les dones acollides en aquest servei són dones que provenen del SAR Tarragonès, encara que també dones que són derivades d'altres serveis, sobretot de la ciutat de Tarragona. El pas del SAR Tarragonès al SAS Puig d'en Sitges suposa la continuació en el seguiment pels referents de les dones i els seus fills i filles ja que tots dos serveis comparteixen professionals.

No compta amb presència de professionals al pis:

> "Intentem, doncs, [*visitar el pis*] almenys dues vegades a la setmana. Entre fer nosaltres visites, que ella vingui aquí, parlem molt per telèfon. Bé, procurem fer-ho així" (P22).

SAS Tarragonès (Pis de Suport): Servei d'Acolliment Substitutori de la llar (Pis de Suport). És el recurs que dóna resposta a la necessitat de protecció i d'allotjament temporal a dones i als seus fills i filles, que han patit violència masclista, per afavorir els processos de normalització, integració social i de recuperació personal i familiar.

El servei té una capacitat màxima per 10 persones en un màxim de 4 unitats familiars. Les estades màximes són de 6 mesos, encara que poden allargar-se alguns mesos més si es valora pertinent per l'equip.

Les prestacions pròpies del servei són l'allotjament, l'alimentació i el suport personal. El servei és gestionat per una entitat privada, Fundació AGI i compta amb la presència de dos professionals en el pis de dilluns a divendres en horari de matí i tarda.

SAAU de Tarragona: Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència de Tarragona. L'Ajuntament de Tarragona compta amb 10 pisos d'emergència social, un dels quals està destinat exclusivament a l'acolliment de dones amb necessitats habitacionals, no necessàriament en situació de violència.

En situacions d'urgència, l'Ajuntament preveu l'acolliment de les dones en situació de violència en un dels pisos d'emergència social o en places hoteleres prèviament

acordades. L'acolliment en aquests últims es preveu per a supòsits en què no hi ha places disponibles en els pisos d'emergència o quan la urgència ocorre fora de l'horari d'atenció al públic del Servei d'Emergències Socials de Tarragona (entre les 3.00 i les 9.00 i les 15.00 i les 19.00 hores). En aquests casos és la Unitat d'Atenció a la Víctima de la Guàrdia Urbana l'encarregada d'activar el servei d'acolliment d'urgència.

Equips Bàsics de Serveis Socials especialitzats en violència masclista (EBSS): Equips Bàsics de Serveis Socials especialitzats en violència masclista. A Tarragona existeixen 5 equips de Serveis Socials distribuïts territorialment a la ciutat. Cadascun d'aquests equips compta amb una educadora social i una treballadora social especialitzades en violència masclista que atén els casos de violència que arriben a serveis socials. Poden actuar en la fase de prevenció, detecció, intervenció i seguiment.

Realitzen un primer acolliment, valoració i estudi de la situació, ofereixen informació general i realitzen la derivació a la Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF). Durant tot el procés la intervenció dels Equips de Serveis Socials realitzen una atenció personalitzada, estudi i valoració de la situació, informació general del procés, acompanyament i suport del procés personal, gestió de l'accés a les prestacions de servei i econòmiques adequades per a cada cas i coordinen i deriven als serveis, centres i entitats especialitzades.

Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF): Unitat de Suport Individual i Familiar. És un servei municipal dependent de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. Proporcionen atenció a dones víctimes de VM i als seus fills i filles, en concret garanteixen atenció social i legal, abordatge de la situació de risc, coordinació amb els diferents serveis implicats, elaboració del Pla d'intervenció social, tramitació de prestacions de servei i prestacions econòmiques, derivació al SIE i seguiment del procés personal i familiar. En els casos en què es requereix un allotjament d'urgència, la USIF intervé en horari de 8 a 15 hores.

Unitat d'Atenció a la Víctima de la Guàrdia Urbana (UAV): Informa a la víctima dels seus drets, possibilitat de sol·licitar una ordre de protecció i dels processos policials i judicials. Confeccionen les denúncies i atestats policials per a la seva remissió al Jutjat. Realitzen una atenció personalitzada de la víctima i traslladen la informació als Serveis d'Emergències Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (amb els quals comparteixen local en horari de 19 a 3 hores) per a una intervenció conjunta. Tramiten l'allotjament d'urgència en horari de 3 a 9 hores i entre les 15 i les 19 hores.

1.3. Justificació de l'estudio de cas en aquest municipi

Tarragona és capital de la província que té el mateix nom, i és capital també de la segona àrea metropolitana més gran de Catalunya. Està dotada de tots els recursos, existint SIE i SIAD. La recerca està fent un estudi de cas de cada capital de província catalana i en aquest cas es vol conèixer com funciona el circuit a la ciutat i la relació que existeix entre SIE i SIAD de Tarragona.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen i lideratge

El protocol que opera a la ciutat és el *Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista de la ciutat de Tarragona*. Aquest protocol va ser el primer compromís que va adquirir la conselleria de Polítiques d'Igualtat al novembre de 2007, quan va liderar l'elaboració d'un protocol d'actuació i circuit d'intervenció en situacions de violència de gènere a la ciutat de Tarragona.

Al novembre de 2008, aquest document es va presentar i va signar per part de les institucions que intervenen per a la seva implementació al territori.

L'última actualització es va presentar al novembre de 2010, passant a titular-se *Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista* de la ciutat de Tarragona.

2.2. Lideratge del Protocol

El Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista de la ciutat de Tarragona al principi era liderat per la unitat de Polítiques d'Igualtat de l'Ajuntament de Tarragona, actualment es coordina i lidera des de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Tarragona (IMSST), en concret per la coordinadora del IMSS en violència masclista i responsable de la Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF).

> "La persona que dirigeix les trobades del protocol és Nuria Vernet, que és la referent dels equips de violència dels serveis socials. I ella és la que dirigeix les trobades del protocol. I és la que hi va... I després hi anem de cada servei social, de cada zona, va ser la treballadora social de l'equip de violència. I les professionals

del SES. Jo hi vaig, les meves companyes que treballen a cada barri amb violència, també hi van" (P66-P4).

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

D'acord amb el *Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista*, la Comissió de Seguiment està formada per:

a) Representants institucionals: Delegació del Govern de la Generalitat, Coordinadora Territorial de l'ICD, Directora de l'OAVD, Serveis Territorials de Salut, Magistrat de l'Audiència Provincial de Tarragona i la Coordinadora de Fiscalia per a la violència de gènere.

b) Àmbit sanitari: Hospital Joan XXIII (ICSS), Xarxa Sanitària Santa Tecla/Hospital S. Pau i S. Tecla, Centre d'Atenció Primària de la Granja (ICSS) i Centre d'Atenció Primària Muralles - ABSS Tarragona 8 (GIPISS).

c) Àmbit Judicial: OAVD, Col·legi d'Advocats, Medicina Forense.

d) Àmbit Policial: Guàrdia Urbana i Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

e) Àmbit Social: IMSST, USIF, SEST i Unitat d'Immigració.

f) Àmbit Serveis Especialitzats: SIAD, SIE, ICD i Correcció Lingüística.

La taula de treball tècnica es reuneix quatre vegades a l'any. D'acord amb el Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista els integrants d'aquesta taula són els següents:

a) De l'àmbit Sanitari: Hospital Joan XXIII (ICSS), Xarxa Sanitària Santa Tecla/Hospital S. Pau i S. Tecla, Centre d'Atenció Primària de la Granja (ICSS) i Centre d'Atenció Primària Muralles - ABSS Tarragona 8 (GIPISS).

b) De l'àmbit Judicial: Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte, Generalitat, Col·legi d'advocats i Medicina Forense.

c) De l'àmbit Policial: Unitat d'Atenció a la Víctima de Guàrdia Urbana i Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

d) Àmbit Social: IMSST (Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona), USIF (Unitat de Suport Individual i Familiar), SEST (Serveis d'Emergències Socials de Tarragona) i Unitat d'Immigració.

e) Àmbit Serveis Especialitzats: SIAD (Serveis d'Informació i Atenció a les Dones), SIE (Servei d'Intervenció Especialitzada i ICD (Institut Català de les Dones).

La Taula es reuneix trimestralment i acudeixen a ella alguns dels professionals tècnics convocats, amb absència de professionals de l'àmbit de la justícia com a jutjats, fiscalia, advocacia i un dels Centres d'Atenció Primària:

> "Ens reunim, en principi 4 vegades a l'any, és el que tenim programades. I som entre 30-35 participants. Tots són tècnics val? I és per posar sobre la taula, doncs, temes concrets, o variacions que s'estan fent, o si algun cas no ha funcionat... No? Doncs també podem aportar en aquesta taula del protocol" (P9).

> "Sí, i llavors vénen de l'àmbit de la Justícia, vénen de l'Oficina d'Atenció a la Víctima i els forenses. De l'Institut de Medicina Legal de Catalunya. De l'àmbit policial ve la Guàrdia Urbana, la Unitat d'Atenció a la Víctima, i vénen els Mossos també, el GAV, el Grup d'Atenció a la Víctima de Mossos. De l'àmbit social ve la Directora del SIE, ve la del SIAD, llavors vénen la de la casa d'acolliment d'aquí Tarragona. Vénen, aquí... a Tarragona també hi ha un pis de suport que depèn de Benestar, també participen. Vénen les tècniques que porten lo de ATENPRO de Creu Roja, ve una entitat que es diu Acció Tres, que estem treballant amb ells, que porten tot el de... Bé, estant fent grups amb agressors, això és quelcom nou que tenim. Llavors ens van demanar poder participar, perquè derivem agressors a aquesta entitat, i ens coordinem molt, també. I llavors ens van demanar poder ser-hi, i poder fer més equip no? Amb tots els agents del protocol. I després vénen les treballadores socials que estan als equips dels centres de serveis socials, de violència. També participen. I les tres treballadores socials dels serveis d'emergència. De l'àmbit sanitari vénen treballadors socials, els Hospitals d'aquí Tarragona, de Santa Tecla, de Joan XXIII, de les Muralles, d'un CAP, de la Granja, vénen les del CAS, del centre de drogodependències també. I després com a representació més institucional, però que ve la tècnica, ve de l'Institut Català de les Dones, i després vénen del Departament de Dret Públic. I això va ser perquè elles ens ho van demanar, poder participar, de la Universitat Rovira i Virgili" (P19).

Actualment s'està creant la taula local de mutilació genital femenina: han començat amb formació en l'àmbit sanitari i tenen previst continuar la formació amb personal d'ensenyament. Volen començar després a treballar matrimonis forçats.

> "Estem treballant violència masclista, i de gènere, i ara estem fent la Taula Local, estem muntant la taula local de mutilació genital, que ja ha començat a treballar en formació sobretot, han començat fent formació tot el que és l'àmbit sanitari, les pediatres i llevadores. I ara anem a començar a les escoles, fent la formació també als mestres. I instaurar ja, quan tinguem feta tota la formació, llavors dissenyarem la taula local de mutilació genital. I volem ficar la de matrimonis forçats, també ja aprofitar la taula, no? Bé, el contacte aquest que anem tenint amb ensenyament, sobre matrimonis forçats aquí entraria més Ensenyament que no Salut, i amb Mossos i amb Guàrdia Urbana" (P19).

2.4. Representació dels serveis en el Circuit

Tots els serveis de la Xarxa estan representats en el Circuit, excepte el STPT que no participa de cap espai de coordinació de la xarxa.

L'OAVD participa poc en les reunions ja que forma part de tots els protocols dels Consells Comarcals que existeixen en el seu àmbit d'actuació (el Vendrell, Tarragona, Reus i Falset) i no pot assistir a totes les reunions. En qualsevol cas, assisteix sempre la coordinadora de la OAVD.

> "A les que podem. Perquè nosaltres com a servei únic i especialitzat pertanyem a totes les xarxes, a tots els protocols de tots els consells comarcals que hi ha al nostre àmbit d'actuació llavors anem a les que podem" (P20).

Representants del Departament de Justícia com a judicatura o fiscalia acudeixen de forma poc habitual a les reunions de coordinació:

> "Justícia són els que no vénen mai, i als que hem demanat diverses vegades de trobar-nos... Justícia, el de Reus per exemple sí que funciona. El jutge de Reus de VIDO va venir al circuit, va venir a participar i fins i tot vam tenir una sessió formativa d'ell per explicar-nos el que calia dir a les dones, com s'havia de dir i enfocar-ho per no fer-los-hi mal, i va anar bastant bé. Això, hem anat a altres llocs i se'ns ha negat. I aquí a Tarragona tenim problemes perquè desestimen molts casos

i el que aconsellen els advocats que facin, els advocats del SIAD, a la dona no li funciona, i aquí tenim problemes" (P67).

La representació de sanitat a les reunions de circuit és a través de les treballadores socials dels CAP o hospitals. S'ha detectat que el personal sanitari és poc inclinat a la detecció i comunicació de VM i que no coneixen la Xarxa.

> "[*els/les metges/esses*] no fan la comunicació ni al jutjat, ni a la treballadora social, de dir, que s'encengués un semàfor per dir: ui aquesta persona pot ser. Són bastant poc propensos i ens hem trobat això. Els metges del PIUS, de l'hospital de Valls sobretot (...) La nostra gran sorpresa va ser que no sabien ni què són els SIADs (...) Es va veure que era una mancança i vam estar treballant amb el director de salut i vam fer un parell de sessions explicant qui som, que fem... el problema que diuen que tenen ells és que hi ha molta rotació de metges. I potser el seu protocol de violència tampoc és tan clar com altres hospitals, per exemple el de Reus està bastant clar el circuit i tot el que havien de fer, en canvi el PIUS doncs no. És un dels temes que penso que s'hauria de treballar" (P67).

2.5. Canals de derivació entre serveis

Les derivacions funcionen de forma bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Tarragona: SIAD Tarragona, OAVD, GAV, Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF) de serveis socials, EAIA, Serveis de Salut, SIE, SAR, SAS, entre uns altres.

<u>SIAD</u>: El SIAD és generalista i deriva sempre les atencions a dones en situació de violència a la USIF, i en ocasions al SIE. Contacten amb el servei generalment per via telefònica i demanen una cita perquè la dona ja surti del SIAD amb la cita concertada. Al SIAD deriven sobretot serveis socials i centres de Salut.

> "A nosaltres ens deriva serveis socials. I des del Centres d'Atenció Primària ens deriven moltes dones" (P24).

> "És a dir, quan la tenim [*a la dona*] a la taula del SIAD ja no li donem un telèfon o no li donem una adreça. Evidentment, la primera gestió ja la fem nosaltres perquè ella se senti més acompanyada. Truquem a la USIF, parlem amb la tècnica, fins i tot li passem el telèfon, la dona li explica. És una derivació... No li donem una targeta perquè hi vagi, tractem de fer un acompanyament. És a dir, hi

van des d'aquí... O les acompanyem físicament o ja d'aquí fan la connexió telefònica amb el servei, ja queden per una estona" (P24).

SIE**:** Al SIE deriven de tota la Xarxa de VM tant la Guàrdia Urbana, Mossos, OAVD com la USIF de serveis socials i el SIAD deriven al SIE. També reben derivacions de sanitat, de l'EAIA o de professionals lliures com advocades, psicòlogues, etc.

L'any 2013 les persones ateses pel SIE van ser derivades en un 42% per Serveis Socials, 9,9% d'altres serveis específics d'atenció a dones (SAR, pis pont, ICD, SIE), 7,7% de l'àmbit hospitalari, 9,4% de salut mental d'adultes i infanto-juvenil, 17,6% de l'OAVD, Guàrdia Urbana i Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i el 13% d'altres serveis o professionals[225].

L'any 2012 les xifres són semblants, corresponent el 44% a Serveis Socials, 15,1% a altres serveis específics d'atenció a dones (SAR, pis pont, ICD, SIE), 8% a l'àmbit hospitalari, 8% a salut mental adultes i infanto-juvenil, 11,3% a l'OAVD, Guàrdia Urbana i Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i el 12,3% a altres serveis o professionals, respectivament[226].

> "Generalment és de tota la xarxa. Perquè la veritat és que tenim bastanta derivació. La majoria de serveis socials, la majoria. Mossos, Oficina d'Atenció a la Víctima, que els poso com en *pack*. També ens arriben de SIAD, alguns SIAD deriven. Depèn de com tinguin organitzat el territori perquè de vegades hi ha SIAD que et deriven directament, però de vegades no et deriven perquè deriven a serveis socials perquè ho tenen pactat així, no? Una mica segons tingui cadascú el seu circuit. I després l'EAIA ens ha derivat algun cas, sanitat. Sanitat també en tandes, hi ha moments en què totes et vénen d'allí i hi ha moments en què no. Sí, sí que és veritat que és bastant dispers. I ara normalment ens n'estan enviant moltes de professionals lliures, advocats o advocades, psicòlegs privats, psicòlogues privades, que coneixen el recurs i ens deriven casos" (P25).

El SIE deriva principalment al SIAD o a salut mental quan és necessària una intervenció des d'aquest àmbit amb les dones o els seus fills i filles.

> "Però on derivem nosaltres molt? A SIAD. Per què deriven a SIAD? En moments on les senyores aquí estan fent tot un procés de recuperació i necessiten d'aquest treball a més de conèixer i d'ampliar el seu cercle, també de deixar de pensar en

[225] Percentatges extrets de la Memòria del SIE 2013.
[226] Percentatges extrets de la Memòria del SIE 2013.

violència masclista per poder pensar en altres coses, perquè això és un procés que t'ha passat en un moment concret, en el teu procés de vida, en la teva línia de vida ha ocupat aquest trosset però no té per què ocupar tot la resta. Llavors intentem ocupar en espais com SIAD que facin altres coses que comencin a viure d'una manera diferent, que comencin a obrir el ventall de possibilitats. I a SIAD derivem. Salut Mental, tant de CSMIJ com de CSMA. També derivem, perquè de vegades et trobes amb dones o amb nens, hi ha alguna simptomatologia que no podem treballar només nosaltres i llavors has de derivar a salut mental. Aquests són els llocs on nosaltres més derivaríem" (P25).

Oficina d'Informació de l'ICD: Les dones que arriben al servei vénen per si soles, no són derivades per cap servei de la Xarxa de VM:

> "Les que vénen aquí vénen per si soles, vénen directament. És més que res dones que no volen anar al seu municipi perquè es coneixen i vénen aquí" (P67).

L'Oficina d'Informació a Dones de l'ICD deriva al SIE o als serveis socials del municipi d'origen de la dona:

> "Mirem de quin municipi ve, mirem d'on ve i llavors derivem, si poden anar al SIE i si no doncs al serveis socials del municipi aquell, parlem directament amb ells i llavors la derivem. Però intentem que vagi al municipi o comarca, centralitzar una mica a la seva comarca" (P67).

SAAU**:** Al SAAU principalment deriva dones la Guàrdia Urbana. Deriven sobretot a SAR o a pisos d'urgències d'altres municipis quan consideren que existeix un risc elevat.

> "O bé, ha pogut accedir a un altre pis, o bé torna al seu pis, perquè té una OP i el marit, l'ex-marit ja ha anat i ha pogut... el pis per a ella i els fills, no? Que se li ha adjudicat des del jutjat, i torna al seu pis... O bé, va a casa d'acolliment" (P19).

SAR**:** Al SAR les dones vénen derivades principalment de serveis socials que mitjançant la secretaria de família de la Generalitat sol·liciten una plaça a serveis d'acolliment. La queixa principal d'aquests serveis és l'escassa implicació dels serveis socials d'origen amb les dones que deriven al SAR, expliquen que gairebé mai tenen informació sobre les dones que els arriben i que els serveis socials d'origen no comparteixen informació o recursos una vegada que la dona ha arribat al SAR.

El SAR deriva principalment al SIE, tant per a atenció i teràpia psicològica com per a atenció social.

> “tota aquella dona que vulgui fer un tractament psicoterapèutic, ella, i els seus fills també, cal derivar a la psicòloga especialitzada del SIE, la de dones i la d'infància” (P21).

El SAR té reunions de coordinació amb el SIE cada 15 dies. En un termini de 3 o 4 dies des de l'arribada d'una dona al SAR es fa una entrevista amb les agents de la Unitat de la GAV dels Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra. El SAR també es coordina amb sanitat (CAPS) o ensenyament (escoles si s'han d'escolaritzar criatures). Una vegada ha finalitzat l'estada al SAR i abans que la dona marxi del servei, es contacta amb els serveis social de destinació, es fa un informe sobre la seva història passada i si es valora necessari es fan reunions amb els serveis socials de destinació i amb la dona perquè aquesta conegui els serveis abans del trasllat. Amb posterioritat es fa seguiment amb serveis socials de destinació durant els primers mesos, sobretot a nivell telefònic.

> “Normalment és el que et dic, són derivades al SIE, si una senyora no vol fer psicoteràpia al SIE, nosaltres la derivem a l'advocada al SIE, perquè això sí que ho ha de saber. Això sí o sí, ha de saber ella la seva situació jurídica i judicial. I si no, ve l'advocada aquí, cada 15 dies tenim reunió” (P21).

> “Home, jo, a més, últimament, ja fa temps, intento fer una vinculació abans de la sortida. I fins i tot, fer jo algun acompanyament, o que vinguin aquests nous serveis aquí. Intento fer una bona vinculació, perquè crec que és bo i positiu. Perquè després d'un temps d'haver estat en un recurs tant protegit, amb tants professionals, amb tant de suport... És com... vinga! No? Em llanço a l'espai! No? Llavors, intentar fer una vinculació prèvia abans de la sortida crec que és positiu, perquè la sortida és més dolça” (P22).

> “Crec que cal preparar millor els ingressos amb el servei i amb els pisos. Em falta més coordinació i preparació, a nivell de serveis socials derivants” (P22).

<u>Pis Pont</u>: Al Pis Pont les dones vénen derivades o bé del SAR o bé de Serveis Socials d'un altre municipi de Catalunya a través de la Secretaria de Família. Durant el temps d'estada de la dona al recurs es fan coordinacions amb SIE, escoles, centres d'atenció primària, servei d'inserció laboral “Incorpora” de la Fundació La Caixa, serveis socials i en general amb tota la xarxa comunitària. Una vegada que la dona surt del recurs es fa la derivació als serveis socials de destinació, s'intenta fer una vinculació amb els serveis socials de destinació prèvia al fet que la dona marxi del servei.

> “Mentre estan aquí al servei, o al pis, és tota la vinculació a la xarxa comunitària. Tant a nivell d'escolaritzacions, de metges, de protecció de dades, de no sé... Tot el

que vagi necessitant. Temes de regularització, migració, de prestacions, d'INEM, especialitzats... el SIE. Tema de formacions, val? Que abans ho fèiem a través del SIE, i ara a través d'Incorpora, i si no, allí on podem nosaltres també. Vull dir, intentem vincular-les el màxim possible, val? I quan fan la sortida, ja sigui des d'aquí, com si és des del pis, amb el nou territori on serà. Si és Tarragona, Tarragona. I si és fora de Tarragona, buscar serveis socials, atenció a la dona... Tot el que puguem lligar, perquè tinguin una bona vinculació allà on vagin a viure" (P22).

Pis de Suport**:** Al pis de suport de Tarragona les dones vénen derivades generalment de Serveis Socials de Tarragona o d'un altre municipi a través de Secretaria de Família. Des del Pis Pont deriven al SIE per a atenció psicològica, legal, inserció social, etc. Es coordinen amb Mossos, amb les escoles, centre d'atenció primària, etc.

"Nosaltres actualment això ho fem a través del SIE. Jo he tingut la gran sort de poder viure aquest impàs perquè abans no hi havia SIEs, llavors era una mica a l'aventura, tenies un recurs aquí, *fulanito* d'allà i et buscaves la vida. Llavors avui tenim el SIE, llavors està l'advocada, està el tema de psicòlogues, el tema també d'educadores, i aquí és on es canalitzen gran part de les nostres derivacions que van a parar aquí" (P26).

OAVD**:** La OAVD deriva al Programa Incorpora i tallers psicosocials de la Fundació La Caixa. En general les derivacions es realitzen donant la informació de les ajudes o serveis als quals la dona pot accedir i l'adreça on ha de demanar-ho. Generalment no es fan seguiments de les derivacions. Els serveis que deriven a l'OAVD són gairebé tots els de la xarxa: SIAD, SIE, Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, etc. La major part de les derivacions provenen del Jutjat de Violència sobre la Dona ja sigui per fer una entrevista abans de la declaració davant el jutjat o bé perquè s'ha acordat una ordre de protecció de la qual es fa el seguiment des de l'OAVD.

"Sí, habitualment derivem al SIE" (P20).

STPT**:** El STPT no deriva a cap servei. Donen informació sobre els diferents serveis de la xarxa, habitualment SIE, però no deriven ni es coordinen amb cap servei.

"No, jo no puc cridar al SIE i dir: "escolta'm, arribarà aquesta dona amb aquestes característiques..." Per què? Perquè d'alguna manera també si fem això, encara que a nivell ètic costi fer-ho, trenquem el punt d'objectivitat del punt de trobada, diguem, no? Són un dels pilars d'intervenció" (P23)**.**

GAV**:** El GAV deriva al SIE per a assessorament, atenció psicològica o jurídica i deriven a la Guàrdia Urbana les demandes urgents d'allotjament.

> "Quan veus que una víctima no està ben preparada, és el que et dic, has d'estar preparada mentalment, psicològicament i físicament, per començar un procés judicial. I de vegades quan veus que encara no hi ha una cosa flagrant, dius "ostres, ves al SIE, que està aquí a Tarragona, ves aquí i comenta el teu cas perquè et donin pautes de tot el que et trobaràs". Perquè, clar, nosaltres, és el que diem, des d'un GAV et podem ajudar però som un cos policial i ens quedem estancats. Encara que puguis fer cursos no tenim una carrera de psicologia darrere o uns recursos que puguem ajudar tan bé a la víctima. Llavors, de vegades, és això, sí fas una derivació" (P17).

UAV Guardia Urbana: La Guàrdia Urbana treballa activament a la xarxa de VM de Tarragona. Té la Unitat d'Atenció a la Víctima de Guàrdia Urbana que recullen les denúncies per VM. Es coordinen molt especialment amb el Servei d'Emergències Socials de Tarragona (SEST) i amb serveis socials a causa que el SEST està situat a les dependències de la Guàrdia Urbana en horari de tarda (de 19 a 3 hores). Quan una dona fa una denúncia a la Guàrdia Urbana, generalment és derivada sempre al SEST i a serveis socials.

> "el servei d'emergències, en horari de matí està situat al centre cívic; però en horari de tarda està situat a les dependències de la Guàrdia Urbana, al servei d'emergències. Val? I llavors tenim molta connexió amb la Unitat d'Atenció a la Víctima de la Guàrdia Urbana. I qualsevol dona que va a la Guàrdia Urbana a denunciar, ens traspassen informació i se l'atén. Llavors des d'aquí, tota l'atenció ja social, una vegada ha fet la denúncia, ens la passen. Per fer l'acompanyament o el que s'hagi de fer i l'atenció social" (P19).

USIF**:** Molt rellevant és també el paper dels serveis socials a la Xarxa, a través de la USIF (Unitat de Suport Individual i Familiar). Els equips especialitzats en VM treballen intensament amb els serveis municipals d'infància i EAIA ja que quan es fa una denúncia de VM, i existeixen fills/es menors d'edat, s'informa automàticament a l'EAIA perquè valori si hi ha risc cap als menors, i si escau, inicii expedient de risc.

> "La majoria han denunciat perquè ara ens arriben la majoria de casos que tenim, que entren per aquí... A l'equip d'atenció específic de violència dels centres de serveis socials, ens entren perquè s'ha obert expedient de risc, des d'infància. Perquè fa des del 2011-12.... Des de l'any 2011 o 2012 es va signar aquí a

Tarragona un conveni, entre Infància i Mossos, en el qual... qualsevol dona que denunciï una situació de violència, Mossos fan diligència i ho envien a Infància, i Infància obre expedient de risc. Llavors ens arriba a serveis socials, Infància ens ho envia conforme s'ha obert, perquè treballem en aquest nucli que s'ha obert expedient de risc. Llavors ara, ens ha modificat molt, no? Sinó, també hi ha dones que vénen directament o que es detecten des de l'equip d'acolliment de serveis socials, des del moment que ho ha verbalitzat, o d'altres equips, no? Però el nombre important ara que estem atenent és perquè s'ha obert expedient de risc" (P19).

Els Serveis Socials, tant SEST com USIF o equips bàsics deriva principalment al SIAD:

"Derivem al SIAD. Al SIAD, molt" (P19).

"Sabem que aquesta dona ha arribat i quan hi ha estat, quan el seu procés ja és més avançat, generalment ens la retornen, sobretot el nostre servei USIF, el nostre servei municipal, ens la retornen per participar en les nostres activitats grupals, per participar en els nostres tallers, per participar en grup obert. A més, en el nostre SIAD hi ha una advocada i una psicòloga" (P24).

Els Serveis Socials deriven en alguna ocasió al SIE i es coordinen amb el SIE en l'atenció de dones que tots dos serveis comparteixen:

"Les que deriven al SIE, tenim ja tot un seguit de... de reunions programades per equips en el SIE per veure el seguiment. Si la dona o no, quin és el moment. Com de serveis socials també ho estem veient no? Doncs llavors sí, tenim molta coordinació, i qualsevol cosa, via e-mail. Si no hi va, si no assisteix, què fa, que ha fallat dues vegades a la psicòloga o al grup. Des del SIE ens ho diuen, a veure què passa, si l'anem veient, si hi ha hagut alguna cosa... Amb el SIE tenim molta, molta, molta coordinació" (P19).

"[a] serveis socials estan les figures referents en violència. Que és una treballadora social i una educadora social. Elles són les que ens demanen a nosaltres les reunions. Llavors dues vegades a l'any fas reunions presencials on treballes casos que compartim. Això no vol dir que no t'hagis de reunir per altres casos, perquè hi ha casos molt complexes que no faràs una reunió dues vegades a l'any. Llavors el que fas, pots fer reunions presencials, "mira necessitem parlar d'aquest cas", i totes les persones que estiguin implicades en aquest cas farem una reunió perquè està passant això... Sempre amb, nosaltres li demanem permís a la senyora per fer això, sempre li expliquem a la senyora el que fem" (P25).

2.6. Relació entre SIAD i SIE de referència

El SIAD de la ciutat de Tarragona és un servei generalista que no atén específicament dones en situació de violència. Quan una dona en situació de VM arriba al SIAD es deriva principalment a serveis socials municipals (USIF) o Guàrdia Urbana.

> "I aquestes [*dones en situació de VM*], doncs, quan ens arriben aquí, o bé inicialment els parem atenció, però si veiem que és un problema que hem de treballar en profunditat les derivem a la USIF o a la Unitat de la Guàrdia Urbana" (P24).

> "El nostre SIAD és generalista. L'Ajuntament de Tarragona inicialment ja tenia un servei d'atenció a la víctima, a la dona que patia violència de gènere i aquest servei es diu USIF, Unitat de Suport Individual i Familiar. També tenim una unitat a la Guàrdia Urbana que també atén a la víctima. I nosaltres com a SIAD som generalistes (...) hi ha un petit grup que vénen per a atenció de violència. I aquestes, doncs, quan ens arriben aquí, o bé inicialment els parem atenció, però si veiem que és un problema que hem de treballar en profunditat les derivem a la USIF o a la Unitat de la Guàrdia Urbana" (P24).

El SIAD i la USIF a més comparteixen l'advocada del servei:

> "Compartim l'advocada, que és la mateixa la de la USIF com la del SIAD, doncs si hi hagués algun tema... compartim l'advocada però el treball allà és independent, les actuacions que li faran són plenament independents" (P24).

El SIAD també pot derivar al SIE:

> "[*les derivacions les fem*] a la USIF o a la unitat d'atenció de la Guàrdia Urbana o al SIE, perquè tenim molt bona relació amb el SIE, el Servei d'Intervenció Especialitzada" (P24).

> "Sí, [*USIF i SIE*] tenen competències molt semblants. El meu departament municipal seria derivar-les al USIF, però de vegades la USIF la tenim a Torreforta, és un barri perifèric, llavors jo de vegades si veig que la dona està molt que necessita córrer, que és ja, doncs la derives al SIE perquè està aquí molt a prop. Si és una dona de barri està molt més acostumada a anar a centres cívics, a anar als espais de referència que tenim als barris. I la Unitat de Suport, USIF, està en un centre cívic, llavors allà se senten en un espai amb més proximitat. Potser ve una dona

amb violència i no vol anar a la USIF perquè és de Torreforta i no vol que ningú l'associï en aquest espai més referencial al que té ella. Llavors li diem que vagi al SIE que és més confidencial, que està aquí a Tarragona, que entra i ningú la veu. A veure, les derivacions és una mica, les portes una mica com..., ja et dic, en fem poques perquè el que nosaltres treballem més és generalista. Llavors, de derivacions les poques que fem és o bé a un espai o bé a l'altre" (P24)

"També ens arriben [*dones derivades des del SIAD*], alguns SIAD deriven. Depèn de com tinguin organitzat el territori perquè de vegades hi ha SIAD que et deriven directament, però de vegades no et deriven perquè deriven a serveis socials perquè ho tenen pactat així, no?" (P25).

S'ha detectat que SIAD Tarragonès, també situat a la ciutat de Tarragona, ha estat poc inclinat a la derivació de dones amb el SIE de referència, fins i tot es derivaven a salut mental per fer tractament psicològic abans de derivar-les al SIE. Aquesta dificultat s'ha treballat en espais de coordinació i sembla que ara la relació és més fluïda.

"Per exemple, hem hagut de lluitar en alguns circuits que no derivessin directament a salut mental quan hi ha una situació de violència masclista. Intentant explicar per què. I diuen "clar, però hi ha un patiment". I què? Però això no té per què ser un tema de salut mental" (P25).

"I es veu l'enfrontament que existeix entre el SIE i SIAD [*Tarragonès*], hi ha problemes de comunicació, que volen fer el seguiment de les dones que elles els envien al SIE, aquí ens hem assegut i fet una mica de pont entre els uns i els altres perquè va arribar un punt que no podia ser. La directora del SIE es queixava deia: jo no puc treballar així. No derivaven... una cosa és no derivar perquè no tens mitjans de transport per a la dona, i l'altra es no derivar per dir que el SIE no funciona quan no és veritat" (P67).

"Al Tarragonès gairebé solament fan violència, el SIAD del Tarragonès del consell comarcal, no de Tarragona. L'ajuntament sí, com que ja té la seva pròpia unitat, però el Tarragonès, si mires les seves dades gairebé totes les dones ateses... no fan servei a comunitat d'associacions de dones, tot aquest tema ho tenen bastant aparcat i la seva prioritat és violència. Des de sempre, i clar les senten seves i no... abans d'enviar al SIE les envien a salut mental. I dius bé, per què enviar-les a salut mental? Ha d'haver-hi un especialista que digui que aquesta dona ha d'anar a salut mental. Les envien a salut mental, i ens les hem tingut alguna vegada, no et dic que no. El SIE diu que és culpa d'elles i el Tarragonès diu que és culpa del SIE" (P67).

El SIE té dificultats per arribar a atendre a les dones de fora de la demarcació de la Comarca del Tarragonès. L'any 2013 el 73,5% de les dones ateses provenien del Tarragonès, 1,4% de la Conca del Barberà, 2,9% de l'Alt Camp, 6,9% del Baix Penedès, 8% del Baix Camp i l'1,5% del Priorat. L'any 2014 el 84% de les actuacions corresponien a dones del Tarragonès, el 0,75% de la Conca de Barberà, el 2,26% de l'Alt Camp, 5,3% del Baix Penedès, 5,7% al Baix Camp i un 1,9% del Priorat[227]. Per això, el SIE ha començat a fer entrevistes i atencions psicològiques i socials a través de vídeo conferència (skype) en alguns territoris, amb coordinació amb els serveis socials o SIAD de la zona. La valoració que fan des del propi servei és positiva, encara que també es valora la necessitat que les professionals del SIE es desplacin en ocasions pel territori.

> "Si, s'està usant [*la videoconferència*]. Una bona valoració (...) el Priorat és la [*zona*] que queda més lluny i no hi ha mitjans de transports ni autobusos en pobles petits. I els costa desplaçar-se cap aquí, i triem aquesta perquè era petita. I decidim que això ho començaríem a implementar a tot arreu. La problemàtica en cada reunió surt (...) en tots els circuits, des del circuit s'ha pensat que el SIE hauria de poder desplaçar-se, no sempre però si en casos" (P67).

> "Jo crec que s'hauria de fer un estudi real de la quantitat de casos que tenim i veure, potser amb els que hi ha dotant-nos de més personal podríem arribar molt més, perquè busquem estratègies per apropar-nos a territori. Les educadores van a realitzar treball comunitari al territori. I amb el treball comunitari que fan detecten situacions i les senyores baixen. Penso que el que seria important seria poder dotar-los de més personal. Per poder... O fins i tot, m'ho estic inventant, fins i tot poder fer com un mini grup que pugui fer desplaçament a aquells territoris que estan més lluny o... no sé, buscar alguna estratègia" (P25).

2.7. Paper dels serveis socials

Serveis socials de Tarragona té un paper primordial en el Circuit. La Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF) lidera el Circuit, com hem esmentat, i compta amb equips especialitzats en violència masclista a cada centre de serveis socials (des de 2011), atenent a un percentatge molt alt de les dones de la ciutat que es troben en situació de violència masclista. Compten també amb uns Serveis d'Emergències Socials.

[227] Dades extretes de les Memòries del SIE Tarragonès dels anys 2013 y 2014.

Al Protocol de la ciutat de Tarragona, es reflecteix abans la intervenció de la USIF en violència masclista que la intervenció del SIAD, del ICD i del SIE (en últim lloc). S'ha d'assenyalar que tot i que el SIAD és un servei generalista que no atén específicament a dones en situació de VM apareix en el circuit com un servei especialitzat amb caràcter previ al SIE.

La Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF) és un servei d'atenció psicosocial i legal que s'ofereix a les persones i a les famílies que, amb nens/es a càrrec o sense ell, es trobin en situació de dificultat, risc social o violència. La unitat està integrada per un equip interdisciplinari que ofereix els següents serveis:

- Servei d'Atenció Social: acolliment, valoració, atenció de situacions d'urgència, tramitació del TAM-VG (Teleassistència Mòbil per a Víctimes de Violència), coordinació de l'accés a recursos i prestacions.

- Servei d'atenció psicològica amb dues línies d'acció:

  Psicòleg/a de família, té les següents funcions:

  - Suport a la xarxa de SSB.

  - Atenció psicosocial a famílies en situació de dificultat o risc que afecta a membres, sobretot als nens/es i/o adolescents a càrrec.

  Psicòloga de dones, té les següents funcions:

  - Atenció psicològica a les dones amb fills/es o sense, que es trobin en situació de dificultat personal/familiar, violència, monoparentalitat, canvi, separació, pèrdues, dol, etc.

  - Coordinació del Protocol d'actuació en situació de violència de Tarragona.

  - Suport a la XSSB en els àmbits relacionats amb les dones i coordinació amb els recursos especialitzats.

  - Servei d'atenció jurídica: assessorament a persones/famílies i professionals, i tramitació i gestió de l'accés a recursos jurídics.

L'accés a la USIF es fa directament o amb cita prèvia. Deriven de serveis socials de zona, de l'EAIA o d'altres serveis de la xarxa sanitària, judicial, policial, etc. Actualment, el gran volum de derivacions són de l'EAIA i de Guàrdia Urbana quan una dona denuncia (el SEST

en horari de tardes està a la seu de Guàrdia Urbana i sol atendre a les dones que denuncien).

De la USIF depenen el SEST (Serveis d'Emergències Socials de Tarragona) i els equips d'atenció primària especialitzats en violència. Hi ha 5 centres de serveis socials i en cadascun d'ells hi ha un centre d'atenció primària amb una educadora i una treballadora social especialitzada en violència masclista.

El SIE fa dues reunions anuals de coordinació amb serveis socials per a revisió de casos. Hi ha seguiment de les usuàries en les derivacions, habitualment les coordinacions es fan via e-mail.

2.8. Fortaleses

- El protocol de la ciutat de Tarragona és una eina útil i efectiva que coneixen totes les professionals.

> "Els punts forts és que ens ha ajudat en el treball en xarxa perquè ens coneguem tots. I el fet d'anar-se veient, cada... 4 vegades a l'any, doncs ens ha unit com a equip dins de la ciutat" (P19).

- El circuit a Tarragona està ben definit i les professionals es coneixen i treballen juntes.

> "Doncs en els casos que ens preocupen doncs, de vegades, ens anem trucant, no? Des dels diferents serveis i diem, que no compleix, que ha tornat a tenir una altra agressió, que se't posa en situació de risc, no? I què fem? què fem? I llavors doncs ens reunim. Ens reunim els membres de totes les entitats o grups que estem participant amb la mateixa dona. No? Doncs amb un mateix nucli familiar, amb la dona i amb els fills. Llavors posem el cas sobre la taula, i diem, bé, què fem? no? I llavors, normalment aquestes reunions les fem a l'oficina d'atenció a la víctima dels Jutjats, perquè així ens permet també, poder contactar amb la Jutgessa o amb la Fiscal, no? De dir, ens fa patir aquest cas, què fem? I això ens dóna molt bons resultats" (P19).

- Bona formació de les i els professionals que treballen la VM:

> "Jo només puc parlar bé. Amb la boca plena et diria que la USIF té una atenció magnífica amb les usuàries, un seguiment, una vinculació davant el protocol, que ens programen moltes activitats, programen moltes xerrades. El SIE ja veuràs és

una entitat que treballa en plenitud, amb molt esforç, molts professionals implicats. No hi ha cap servei que et digui que afluixa o que jo no els derivi per falta de confiança, al contrari, són serveis que funcionen i que faran una atenció súper específica. La mateixa casa d'acollida d'aquí Tarragona, que depèn de la Generalitat, les persones que la porten són unes professionals com el que diuen "com la copa d'un pi", és a dir, magnífiques, que poden tenir pocs recursos però totes fan meravelles" (P24).

- Serveis socials està molt implicat en la intervenció amb VM. Té una unitat específica en violència (encara que no exclusiva en VM) i grups especialitzats en VM en cada unitat de serveis socials bàsics de la ciutat.

- L'atenció i el tractament a fills/es estan garantits a Tarragona. Tant la USIF, que sol derivar al SIE, com el SIE paren atenció a fills/es i treballen el vincle maternofilial i la maternitat.

- A Tarragona s'ha començat a treballar amb la manifestació de VM de mutilació genital femenina.

- El SIE està treballant amb Skype per poder accedir a dones de les comarques de l'interior de la demarcació.

- Conveni signat entre Mossos i EAIA en què davant una denúncia de VM d'una dona que té fills i/o filles, fa diligència a EAIA perquè valori la situació de risc dels/de les menors.

2.9. Febleses

- No es veuen criteris clars de quan intervé la USIF i quan intervé el SIE, produint-se en algunes ocasions multi-intervencions.

> "La recuperació, doncs, clar, com les dirigim, quan fem la derivació, doncs tot el tema de recuperació ho tracten a la USIF, en el SIE" (P24).

> "Sí, [*USIF i SIE*] tenen competències molt semblants. El meu departament municipal seria derivar-les a la USIF, però de vegades la USIF la tenim a Torreforta, és un barri perifèric, llavors jo de vegades si veig que la dona està molt que necessita córrer, que és ja, doncs la derives al SIE perquè està aquí molt a prop. Si és una dona de barri està molt més acostumada a anar a centres cívics, a anar als espais de referència que tenim als barris. I la Unitat de Suport, USIF, està en un centre cívic, llavors allí se senten en un espai amb més proximitat. Potser ve una

dona amb violència i no vol anar a la USIF perquè és de Torreforta i no vol que ningú l'associï en aquest espai més referencial al que té ella. Llavors li diem que vagi al SIE que és més confidencial, que està aquí a Tarragona, que entra i ningú la veu. A veure, les derivacions és una mica, les portes una mica com... ja et dic, fem poques perquè el que nosaltres treballem més és generalista. Llavors, de derivacions les poques que fem és o bé a un espai o bé a l'altre" (P24).

"Sí que podria ser que arribessin [*al SIE*] via serveis socials no perquè tinguin necessitat d'anar-hi sinó perquè s'ha obert un expedient de risc. Perquè hi ha hagut una denúncia, saps aquest protocol que tenen Mossos amb Infància? Llavors, serveis socials està al mig però pot ser que no tinguin necessitat d'anar a serveis socials, sinó que hi ha una necessitat de recuperació. Per això que gairebé, ja et dic, ja vénen amb serveis socials incorporat en aquest sentit" (P25).

- El SIAD ha tingut reticències en la derivació al SIE, encara que sembla que aquestes dificultats s'estan superant.

- S'ha assenyalat que des dels serveis sanitaris només concorren a les reunions de coordinació les treballadores socials dels centres d'atenció primària però no cos sanitari, això fa que moltes vegades no s'utilitzi el circuit de violència masclista en l'àmbit sanitari i que tampoc es coneguin els diferents serveis de la xarxa, sorgint problemes de coordinació.

"Perquè avui dia, per exemple, amb el que és la xarxa sanitària nosaltres tenim establert un protocol de protecció, però és un protocol de protecció que penja de la voluntat dels professionals. Perquè des dels departaments, no han estat capaços, i t'ho dic així, no han estat capaços, durant tots aquests anys, de fer un sistema que protegís les persones que estan en serveis d'acollida. Quan en tenen un que protegeix als menors que estan a CRAEs. Doncs amb això no s'ha aconseguit. Llavors, nosaltres aquí tenim establert uns protocols, també amb regió sanitària, com amb el CAP. Però que, també som conscients, que poden fallar en un moment donat, perquè és voluntat d'aquests professionals. I si un professional d'aquests està de vacances, per exemple, pot fallar això. Perquè no és alguna cosa que s'hagi treballat a nivell interdepartamental. No és de treball interdepartamental, no n'hi ha. Com que no n'hi ha, les coses són cadascun... Anem aquí, a veure com podem sortir dels problemes... A veure com sortim. Creativitat al poder... I ja està" (P21).

“Amb el tema de sanitat aquí sí hi ha un punt important i és que com que utilitzen, sembla ser, un programa diferent, pel que tinc entès, quan les senyores arriben al nostre recurs i derivem ens trobem que quan van al CAP els diuen que no hi són. Llavors, la senyora ve i diu que no està, "com és que no estic si ja m'han fet la derivació?". Llavors sembla ser que és un sistema informàtic diferent el que utilitzen al CAP i el que té revisió sanitària que és on enviem la derivació i sembla que hi ha una mica de desfasament. I això provoca que sempre hàgim d'estar molt alerta perquè si van a algun especialista, s'ha d'assegurar sobretot que no et posin l'adreça, no pot arribar a casa teva cap carta de l'hospital dient que tens cita tal dia, a tal hora, tal lloc. Has d'estar molt alerta que no hi hagi cap història” (P26).

- Una queixa similar es fa en referència amb els/les professionals d'educació que tampoc assistien suficientment a les reunions. Actualment s'està treballant amb les persones referents d’educació i es fa bona valoració.

- Una altra queixa reiterada és l'escassa implicació per part dels diferents operadors en l'àmbit jurídic. En general els jutges, jutgesses, fiscals, advocats o advocades no participen en els protocols, comissions tècniques o de seguiment i s'assenyala això com una de les grans febleses dels circuits.

- El STPT no es coordina amb cap servei de la xarxa:

“Nosaltres no participem de les taules de coordinació. I estic en contra totalment però això ja és un tema dels de dalt.(...) Jo penso que si estem dins del circuit sobre el paper ho hem d'estar sobre la realitat. Perquè nosaltres estem rebent molts casos de violència. El que passa, és el que jo sempre dic, els punts de trobada són els grans invisibles dels serveis socials. De fet, el dimecres a la nit, em sembla que va ser la primera vegada a TV3 que van fer una ressenya a un punt de trobada familiar. Jo penso que en aquesta situació d’invisibilització, doncs que tampoc estem en el circuit” (P23).

“Si hi ha alguna novetat o el que sigui ens n’assabentem de rebot. I segon, que nosaltres som part activa en aquesta situació. Llavors si estem al circuit, lo lògic és que ens poguéssim coordinar. Que poguéssim establir un contacte amb altres serveis i no podem fer-ho. Només ens podem coordinar amb els serveis de la Infància..., serveis de la infància i juvenil, o si ve d’EAIA en els temes d'infància. Però en els temes d'adults no podem. No podem. Llavors, clar, no sabem de vegades... Vénen les dones i no sabem si tenen ordre de protecció vigent, si s'ha arxivat o no s'ha arxivat... Nosaltres a l'hora de la intervenció com a punt de

trobada, ho fem igual existeixi la protecció o no. Però penso que són coses molt importants a saber" (P23).

"Penso que és molt important a nivell de punt de trobada que ens visualitzessin més dins del circuit de violència. Que ens deixessin participar a les taules de violència i als protocols. Penso que som un element més" (P23).

- S'ha assenyalat que de vegades es dupliquen les intervencions amb les mateixes persones principalment en l'atenció inicial de seguiment, com pot ser trucades de seguiment o facilitar determinades informacions. Aquest tema s'ha tractat en alguna reunió de la taula de treball tècnica i s'ha intentat acordar quin professional és referent de la dona per no crear confusions ni duplicar intervencions.

"Jo el que veig és que de vegades dupliquem intervencions, tal vegada s'ha anat polint amb els anys però malgrat tot, jo penso que de vegades es dupliquen intervencions amb les mateixes persones i que de vegades creem confusions a la pròpia víctima, de qui és qui en tot moment que la truca o l'atén. De vegades quan han sorgit coses d'aquestes doncs ens hem assegut i hem parlat amb el servei que correspongui i de tant en tant en algun cas greu que intervenim tots també ens hem assegut, bé, qui lidera, qui és el portaveu o referent de cara a la víctima perquè no intervinguem tots a l'hora, no? Són coses, a mesura que van sorgint es van tractant, però jo crec que és això, que hi ha masses serveis involucrats que pot arribar el moment o el cas que es dupliquin intervencions (...) pot ser d'atenció inicial i seguiment, bàsicament" (P20).

- S'ha assenyalat que Infància no està convocada a les reunions de la Taula de Treball Tècnica i que seria positiu que assistissin degut al fet que els Mossos han de posar en coneixement d'Infància els casos de violència masclista en els que hi ha menors que valoren el risc dels/de les menors. La falta d'informació a les dones d'aquesta derivació a Infància és rebuda amb molta angoixa i s'indica que si hi hagués una informació prèvia per part dels/les professionals segurament es rebria aquesta intervenció d'una forma molt diferent per part de les mares.

"Algun punt feble? Doncs... tot l'expedient de risc. Jo penso que és un punt feble, que ara tenim en aquest moment, que s'obrin tants expedients de risc per a tema de violència, no? Vull dir, aquest conveni que han signat entre Mossos, que això ho hem parlat, no? A nivell de protocol, però bé, és alguna cosa que... Infància, infància no participa, en un altre protocol... No ve aquí, perquè ja està el protocol d'infància, no? i llavors aquí no... A serveis socials, o en altres serveis d'aquest, del

protocol aquest de violència, no ens ha deixat participar, no? I van arribar ells sols a un acord, Mossos i Infància... d'obrir aquests expedients de risc. Llavors això ens genera molt treball, però... No sabem no? Si realment és beneficiós o perjudicial no? Perquè sí que ens trobem, perquè llavors, la dona rep una carta a casa, dient que se li obre un expedient de risc no? Pel fet d'haver denunciat a la seva ex-parella...” (P19).

“[*Les dones valoren l'obertura d'expedients de risc]* Fatal. Jo et dic el que nosaltres escoltem aquí. Quan tot això va començar, teníem aquí dones que venien plorant desesperades. Perquè el que entenien era que en ficar-se Infància els prendrien els nens i nenes. I és el primer que has de desmuntar. Tu els expliques que no entra Infància per fer una retirada dels nens. Perquè diuen "a sobre que jo he anat a denunciar, que tothom diu que has de denunciar, que jo he anat a denunciar una situació amb el que costa denunciar i que segurament he posat molt esforç perquè tinc un nen o una nena que no vull que vegin tot això i a sobre ve Infància, que jo Infància la conec per treure nens", et diuen això, t'ho dic tal com ho diuen eh? Diuen "doncs clar, jo ho arribo a saber i no denuncio". Llavors tu aquí el que has de fer, o el que nosaltres fem, i els diem també a serveis socials i a Mossos, que els expliquin què significa un expedient de risc. Vol dir que hi ha algú que es preocupa pel teu fill o filla i que tractarà que tot vagi bé. No vol dir que et trauran al nen o la nena, no és això” (P25).

“Jo a l'equip els dic que les reunions amb Infància han de ser presencials perquè una de les dificultats que tenim sempre és entendre, ara aquesta és una opinió meva personal, és entendre que treballem pel mateix objectiu, no? I hem d'entendre com funciona, com podem encaixar el patiment d'un i el de l'altre. Òbviament protegint, però com podem encaixar però sense culpabilitzar de més. Perquè de vegades això costa i sembla que hi hagi un estira-i-arronsa entre Infància i nosaltres. I no és exactament això. I hi ha equips d'infància amb els quals hem pogut treballar molt bé, quan s'ha entès. Per exemple, "és que si la mare no ve... no sé què, hi haurà aquesta conseqüència" I si el papa no ve? Perquè de vegades, pels dos. "Ah, si el papa no ve, no". No, si el papa no ve, no. Si... jo crec que hem de fer el mateix. Perquè si no estem repetint de nou el mateix rol de dona... Fem perspectiva de gènere, no? Estem repetint el rol de cuidadora, maternitat, tot ha de recaure sobre la mama, el papa és igual. No passa res, el papa continuarà amb les seves visites, continuarà amb el seu. Però en canvi a la mama sí que se la "castiga". Llavors et fan el "ai, ja però és que només vénen les mames". Per què? I

exigirem que vinguin també ells, que s'impliquin en la cura dels seus fills i filles" (P25).

"[*És important que Infància estigui present en els circuits de coordinació*] Clar, i més ara que ja considerem els nens i nenes com a víctimes directes, que la llei ja ho reconeix, molt més. I penso també pel tema aquest de crear entre tots i totes el discurs que toca i poder treballar realment per la família. Tant per als nens i nenes com per nosaltres. I poder explicar quins són els meus límits, quins són els teus límits, com arribem a acords... Per a mi això és un... Per a mi per això són els protocols tan importants" (P25).

"Molt malament perquè no els informen. No reben cap tipus d'informació. Arriben un dia a casa i reben una carta d'infància. Clar, això, jo penso que estiguis en la situació que estiguis, siguis o no víctima de violència masclista, si ets mama o papa i tu reps a la bústia una carta del Departament d'Infància espanta moltíssim. I a més elles ho viuen, aquí no m'ha passat t'ho dic per l'altre servei, ho viuen com una revictimització de nou. Si, a més m'estàs acusant que jo no estic cuidant dels meus fills. Ull, que jo no estic dient que no hi hagi casos que així sigui, eh? Que no hi ha hagut una protecció conscient dels nens, perquè això també és cert, no la gran majoria però pot passar. Però ho viuen amb molta por perquè no reben una informació prèvia, no els diuen una vegada has posat una denúncia o hi ha una sospita fidedigna, s'activarà Infància, faran tot un seguiment... Perquè si els expliques ho viuen com una protecció. Però si no els expliques i tu a la bústia hi veus que diu: "dia tal té una reunió amb tal persona a Infància". T'espantes, però és que m'espantaria jo també. Jo penso que ens espantaríem tots. Llavors, hi ha una falta d'informació jo penso" (P23).

- El seguiment de les dones que compten amb una ordre de protecció es realitza per Guàrdia Urbana o Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra depenent de si la denúncia s'ha posat en una o altra dependència policial.

  "Si la dona ha posat la denúncia a Guàrdia Urbana, aquesta víctima, tot el seguiment mentre dura l'ordre de protecció, ho fa Guàrdia Urbana; si la víctima ha posat la denúncia als Mossos qui fa el seguiment, durant tot aquest temps, és Mossos" (P19).

- S'ha assenyalat que existeix poca implicació dels serveis socials d'origen de les dones que ingressen en serveis d'acolliment i que en ocasions la informació que es descriu sobre la situació de la dona és incerta o insuficient.

"La dificultat també és després el compromís que aquests serveis socials mantinguin. Que és zero el seu compromís, amb les persones que envien aquí, i et diríem, un tant per cent molt elevat, és cap. Fer-se càrrec de les despeses d'aquestes persones, fins que no tinguin recursos econòmics" (...) Res. O sigui si nosaltres... Això la majoria, t'estic parlant, després sempre hi ha aquell que sí, eh? Però la majoria és... Ni et criden per dir si arriben bé. Li has de dir tu, en un correu, "que sàpigues que han arribat bé". Aquesta és la queixa també de la majoria de dones. Que se senten abandonades aquí" (P22).

"Doncs serveis socials posant per exemple, una senyora de Girona, té una senyora, genera un informe, li passa a secretaria i secretaria valora si és més adequada de casa, de pis... I si és de pis ens passa aquest informe general per veure una mica el què. Tenir una mica de base de la senyora potencial a entrar. Ara bé, també he de dir una cosa, aquests informes estem parlant, reprenem el cas de Girona, parlem d'una senyora potser una treballadora social que l'ha vist una vegada o dues i l'informe que genera aquesta persona de vegades ens trobem que l'informe que ve d'origen no té res a veure amb la senyora que ens arriba a nosaltres. Clar, ha fet una exploració de dues cites, què vols? Llavors, aquí és quan et trobes senyores que potser tenen trastorn límit de personalitat, senyores que potser la història no és exactament del tot certa i que hi ha més rerefons, senyores que de sobte surt un fill que està no sé on... clar, jo crec que aquí és un punt on s'hauria de fer una mica més de... No sé molt bé la fórmula però més recalcament en els informes que arribin, que arribin informes que siguin reals" (P26).

- Els SIADS de la demarcació de Tarragona afirmen que reben un suport institucional parcial per part de l'ICD i es coordinen 2 o menys vegades a l'any[228].

- S'assenyala com una deficiència de la Xarxa que no existeixin recursos d'acolliment especialitzats per abordar problemes de VM juntament amb altres problemàtiques com trastorns mentals o drogodependències.

"Aquí jo crec que és una mancança que hi ha dins del sistema i és que no hi ha recursos específics on es treballi violència i malalties mentals o violència i tòxics. Llavors, desgraciadament quan arriba una senyora a un recurs bé sigui casa o pis, però recursos residencials, clar, aquí és on hi ha problema. Si tens la "sort" que

[228] Spora. "Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs)". Informe executiu. Gener 2015. Pàgina 62. Disponible a http://www.spora.ws/wp-content/uploads/2015/02/Avaluaci%C3%B3-SIADs.pdf

estigui en una casa d'acollida en haver-hi un servei 24 hores és més portable perquè sempre hi ha un professional, mai està sola. Però si està en un pis de recolzament ja és més difícil. Perquè hi ha un marge d'hores, clar que nosaltres hi som de dilluns a divendres i els festius tampoc hi som, llavors clar. I sé que a aquesta senyora li pot venir una crisi o pot connectar amb el qui sigui que la fa rebrotar. Què fem? Llavors et truquen i hi has d'anar corrent què passa? És aquí on...” (P26).

“En el servei atenem sempre dones que tenen una història de violència masclista. Ara bé… de vegades, aquesta no és la problemàtica central. Són dones que han patit violències, diríem, múltiples. Són dones amb unes situacions de vulnerabilitat i de fragilitat, social. Dones doncs amb moltes mancances a nivell social. No tenen treball, no tenen recursos econòmics, no tenen casa on viure... Tenen criatures a càrrec, unes altres que tenen, a més, problemes amb les capacitats marentals. Amb la qual cosa, ja tenen, o no, obert expedient a EAIA... Unes altres que tenen problemàtiques afegides de malaltia mental, d'altres problemàtiques de toxicomanies…” (P21).

“Nosaltres bàsicament, la majoria de vegades, trobem aquestes senyores que han viscut situacions que han patit situacions de violència masclista. Ara bé també són senyores, moltes vegades, que vénen molt tocades per un altre tipus de violència. No és pròpiament la masclista, la familiar... Cada vegada són situacions més complexes. Vull dir, fa uns anys enrere, aquests casos "purs" que dic jo que era violència perquè no hi havia una altra història. I avui dia són senyores que tenen problemes de desnonaments, tenen problemes de deutes, tenen problemes que no tenen documentació, tenen problemes pròpiament de violència, llavors clar és abordar-ho tot des d'un punt de vista multidisciplinari. Perquè no és només que intervingui una psicòloga o treballadora social, també necessita una jurista, necessita potser professionals que tinguin a veure amb immigració, també necessiten moltes coses, no?” (P26).

3. Manifestacions de violència masclista abastades per la Xarxa

Abans d'entrar a valorar les manifestacions de violència masclista abordades per la xarxa, és rellevant fer referència a una idea que es va repetint. Els diferents serveis de la xarxa consideren que moltes vegades, i cada vegada més, la violència masclista no és la problemàtica central, o almenys la única, de les dones que atenen. Són dones que han

patit violències múltiples i que es troben en situacions de vulnerabilitat i fragilitat social: sense treball, sense recursos econòmics, estrangeres sense autorització de residència, dones amb mancances en capacitats marentals, malalties mentals, problemàtiques d'abusos de consum, etc. Moltes vegades troben que abans de poder abordar el problema de la violència viscuda, han de començar a treballar altres problemàtiques per les quals moltes vegades no estan preparades com a recurs.

> "La majoria de vegades, són casos gairebé d'urgència, val? Que se'ls planten allí, o que és un cas que ja coneixen fa anys, i que és multi problemàtica. I que a més hi ha violència, perquè la crisi també ha fet que aquelles famílies, en què tot s'aguantava amb pinces, quan hi ha problemes econòmics, rebenta tot. I llavors doncs trepitgem la cara, no? Llavors això ja és violència masclista, saps? És a dir, davant aquesta angoixa, diríem, d'aquesta por, fins i tot del professional de base. Es fa l'informe, es transmet allà, i allà tot cola. Tot cola! Per això aquí nosaltres tenim senyores indocumentades, amb criatures a càrrec. I què fer des de serveis socials? La criatura ingressar-la en un CRAE... Senyores amenaçades que "us traurem els fills", perquè són mames que no tenen cap oportunitat però us donem com a oportunitat anar a un servei d'acollida, i allà a veure què fan. Perquè no s'atreveixen a fer una retirada. Senyores malaltes mentals. Que quin recurs tenim per a elles? No n'hi ha. "Doncs allà també estaran bé...". És a dir, el filtre, diríem, que és tan flexible... que no pot ser-ho més"(...) "Aquí el que tenim senyores, diríem, col·locades, per a tranquil·litat dels serveis socials d'origen, i per a tranquil·litat de l'alcalde de torn, o del regidor de torn. Saps? Que no vol que surti el seu municipi a la televisió. Això és el que tenim aquí" (P21).

> "Només que es fes, quan envia… alguna treballadora social, vol enviar una família a un servei d'acollida, fes el mateix que nosaltres fem quan aquesta senyora marxa d'aquí i l'envies a d'altres serveis socials. Llavors no hi hauria el que... No passaria el que passa ara... Embussos al servei saps? Si explorés bé, si identifiqués molt bé la problemàtica que hi ha... Fes un pla de treball per treballar tot això, i prioritzant això que et deia, si tenim una senyora que és malalta mental, primer haurem d'estabilitzar i després, parlarem de servei d'acollida" (P21-P2).

3.1. Violència en l'àmbit de la parella

Les formes més habituals de violència masclista que pateixen les dones que atenen els diferents serveis de la xarxa són la violència dins de la parella, i majoritàriament violència

psicològica. En el 96% dels casos atesos pel SIE al llarg de l'any 2014 la violència provenia de la parella o ex-parella de la dona, sent aquesta violència en el 100% dels casos psicològica, 63% física i el 40% econòmica[229].

Pel que fa a les dades de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, la Regió Policial de Tarragona va recollir 3.301 denúncies per violència en l'àmbit de la parella, de les quals 178 van ser-ho per trencament de condemna, van atendre a un total d'1.368 víctimes i va haver-hi un assassinat/homicidi d'una dona per part de la seva parella o ex-parella l'any 2014[230].

La USIF atén sobretot dones en situació de VM en l'àmbit de la parella:

> "En la parella, sobretot" (P19).

L'OAVD també atén majoritàriament casos de VM en la parella:

> "Bàsicament són casos de violència en l'àmbit de la parella, de violència física i sobretot psicològica, de casos de mutilació no n'hem tingut, i de tracta de persones que recordi tampoc" (P20-P4).

3.2. Agressions sexuals

L'OAVD atén casos de violència sexual, sobretot en l'àmbit de la parella ja que si es tracta de violència comunitària el Jutjat que investiga el delicte no està obligat a comunicar-ho a l'OAVD.

> "Si és dins de l'àmbit de la parella algun delicte contra la llibertat sexual, ens arriba pel tema de violència de gènere, si són dones que han patit algun tipus de delicte contra la llibertat sexual fora de l'àmbit de la parella, pot ser que ens arribi o no, perquè els òrgans judicials no estan obligats a fer-nos arribar aquests casos, en canvi, dins de l'àmbit de la parella sí però perquè som un punt de coordinació, i les mesures que s'acorden ens les han de comunicar obligatòriament" (P20).

L'OAVD també ha conegut algun cas d'agressió sexual a menors:

[229] Dades de la Memòria del SIE 2014.

[230] Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf

> "[*hem trobat casos de*] menors i adolescents menors víctimes de delictes contra la llibertat sexual per part d'un membre o de la família, violència domèstica, o que és conegut" (P20).

L'any 2014 el SIE va atendre a 8 dones (3%) que havien patit agressions sexuals i 10 dones que havien patit abusos sexuals (4%). L'any 2013, 8 agressions sexuals (3%) i 7 abusos sexuals (2%)[231].

S'ha assenyalat que al SIE s'han començat a detectar un nombre elevat de casos d'abusos sexuals en els fills i filles de dones que són ateses per VM. A Tarragona no existeix un circuit sobre abusos sexuals i els casos que es detecten es deriven a Barcelona i no són abordats pel SIE:

> "O abusos sexuals, no hi ha circuit a Tarragona! Hem de derivar a Barcelona. No hi ha circuit. O sigui, ni circuit, ni protocol, ni res. I l'altre dia en un curs de violència sexual ens van dir que a Sant Joan de Reus és el que està detectant més abusos sexuals a menors. El de Reus. De tot Catalunya! I no tenim circuit, ha d'anar a Barcelona. I això, si no tenen recursos les dones, com van a Barcelona?" (...) Penseu que aquí, tenim una psicòloga de dones, psicòloga infantil, educadora social de dones i de nens... Llavors, hi ha dones que vénen de violència de gènere que després es detecta el pastís que el nen/a està sent abusat sexualment també. Llavors, en aquest cas la Generalitat ens obliga a parar. Perquè fins que no es detecta l'abús sexual, hem de derivar a Barcelona, perquè es judicialitza tot el cas, i ens obliga a parar al moment en què es detecten abusos sexuals infantils. Quan ja està tot tractat, sí que pot haver-hi una tornada del nen. Mentrestant només podem tractar a la mare. I hi ha adolescents que et vénen que no volen denunciar" (P66-P7).

3.3. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions genitals femenines (MGF)

Al SAR s'han detectat diversos casos de matrimonis forçats:

> "No tenim una dona que hagi patit només un tipus de violència, normalment són diferents tipus de violència que es combinen. Amb dones estrangeres sobretot de cultura musulmana, doncs ens trobem molt que són matrimonis pactats, forçats" (P21).

[231] Dades extretes de les memòries del SIE 2013 i 2014.

El SIE va atendre un cas de matrimoni forçat fa temps però no consta cap cas reflectit en les memòries dels anys 2013 i 2014:

> "Podem treballar en matrimonis forçats, ens en va arribar un fa molt temps. També és difícil que ens arribin, no? Una noieta doncs que hi havia, que la volien casar, ella va anar a Mossos, Mossos ens va trucar a nosaltres per veure si podíem fer contenció amb aquesta noia. És a dir, que sí... Però ha estat un cas. Però jo crec que són casos que aniran venint, tot i que encara no" (P25).

En l'actualitat (2015) el SIE atén a les dones acollides al SAR, de les quals vàries podrien haver estat víctimes de MF.

> "Al SIE nosaltres sí que tenim matrimonis forçats. Ara a la casa d'acollida, per exemple, de 8 tenim 3 matrimonis forçats" (P66-P7).

A Serveis Socials també s'han detectat casos de matrimonis forçats de dones joves que han denunciat VM en l'àmbit de la parella i han passat pel SAR. Assenyalen la dificultat que tenen aquestes dones quan surten de la casa d'acollida perquè no tenen suficients recursos:

> "Jo volia dir, que també nosaltres hem trobat alguns matrimonis forçats, amb dones molt joves que han acabat denunciant violència en la parella. I surten de casa d'acollida... I era una de les coses que pensava l'altre dia per comentar aquí, que surten de la casa d'acollida, per això també volia els professionals de casa d'acollida, i surten amb condicions molt pèssimes. Són noies molt joves, gairebé no parlen l'idioma. I ens trobem amb què surten de casa d'acollida amb nens, i estan... Bé, estem treballant potser fa 5 anys amb elles, i tenen capacitats personals molt escasses per desenvolupar-se al territori. Ens trobem que estan... Són les persones que tenim més desvalgudes. I vénen de matrimonis forçats, de Senegal, Pakistan, tot això... Noies de 30 anys, actualment, o 25. Que fa anys que estan aquí, i que viuen de prestacions i que estan molt malament, psicològicament molt malament" (P66-P4).

S'assenyala que el temps d'estada de 6 mesos a casa d'acollida és insuficient per a la recuperació d'aquestes dones:

> "Durant un temps també vaig treballar a la casa d'acollida, com a educadora i tal. I sí hi ha una mica aquesta problemàtica. Però clar, el temps d'estada són 6 mesos. Miracles no es poden fer. Parlem de senyores que quan vénen no entenen l'idioma, no saben la moneda, no entenen de números, no saben absolutament

res. Llavors el treball que es fa és un treball molt instrumental de contacte amb el món. On estàs al món? A Tarragona. Què és Tarragona? Quins són els serveis que poden oferir... Una mica identificar tot, no? (P66-P9)"

La Regió Policial de Tarragona no va detectar cap cas de matrimoni forçat al llarg de l'any 2014 i els primers 9 mesos de 2015. Pel que fa a MGF, la Regió Policial de Tarragona va detectar dos casos l'any 2014 i tres casos al llarg dels 9 primers mesos del 2015[232].

"Ens estem trobant que s'està començant a detectar més temes de mutilació genital. I, de detectar com a prevenció. Salten més les alarmes" (P66-P2).

Actualment s'està treballant per crear una Taula de Treball Tècnica per abordar els casos de MGF i s'han realitzat formacions al personal sanitari. Una vegada s'hagin acabat les formacions en MGF es preveu començar a treballar l'abordatge dels matrimonis forçats.

La formació als diferents professionals de la Xarxa en la detecció de MGF pot explicar l'augment de deteccions de casos per les forces i cossos de seguretat.

El SIE no ha atès cap cas de MGF de moment.

"Podem atendre mutilacions genitals però encara ens estem formant en això i encara no ens han arribat. Però sí és veritat que aquest territori està començant a pensar en això i iniciarem una taula de treball tècnica per treballar el tema de mutilacions i nosaltres també estem convidades a aquesta taula. I sí que és veritat que això es treballa molt a nivell de sanitat, per tot el tema de prevenció, però jo els deia l'altre dia "què passa si ens arriba una adolescent que ha estat mutilada, arriba aquí i es troba en una situació diferent a la resta de companyes de la classe, per exemple? Qui treballa amb ella això?". Doncs sí podria ser un servei per treballar" (P25).

[232] Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf
Dades sobre violència masclista 2015 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/Any_2015/Dades-VM-2015.pdf

3.4. Tràfic d’éssers humans amb finalitat d’explotació sexual

S'ha detectat algun cas aïllat de tràfic d’éssers humans amb finalitats d'explotació sexual.

El SAR va tenir dos casos de tràfic d’éssers humans amb finalitats d’explotació sexual fa diversos anys. No es considera un recurs adequat per a l'atenció d'aquest tipus de violència:

> “De tracta... Durant aquests anys sí que vam tenir fa molts anys, dues dones. Però que això, era un tema... Vull dir, fa molts anys. Havia de ser l'any 2002, o així. Vam tenir dues dones de l'Europa de l'Est que... La policia va fer una batuda en uns prostíbuls que hi havia aquí, a la costa. I va haver-hi un requeriment d'un jutge, obligant al fet que aquelles dones se les ingressés a un servei d'acollida. Els agressors, i els proxenetes, els van deixar en llibertat. I nosaltres vam tenir aquestes dues senyores, durant mesos, amb un risc elevadíssim per part de tots. Perquè a més, era tot una xarxa que traficaven amb tot. Amb armes incloses. Aquest és el cas, diríem, més de... Que nosaltres sempre pensem que no haurien d'haver arribat aquí, perquè era el cas de dues dones protegides, testimonis protegits” (P21).

El SIE no ha tingut cap atenció en tràfic d’éssers humans amb finalitats d’explotació sexual els anys 2013 i 2014, sí s'havia detectat algun cas amb anterioritat. S'ha d'assenyalar que en les memòries del servei no s'identifica el tràfic com una forma de violència específica dins dels tipus de violència que atén el servei si no que entraria en la categoria “d’altres formes de violència”.

> “Tema prostitució i tracta no ens acaben d'arribar tampoc. Sé que tal vegada ens ha arribat alguna dona amb prostitució i podem arribar a pensar que hi ha tracta i llavors sí que es poden utilitzar altres recursos, per exemple, si necessiten tema acollida de vegades hem trucat a SICAR, que potser ja es coneixen d'abans. I bé, la xarxa més específica. Però també podríem treballar-ho des d'aquí. Però simplement teníem una noia que va sortir de la tracta quan nosaltres treballem aquí tot el tema més emocional i després va tornar al seu país d'origen i des d'allí encara ens està enviant e-mails per dir-nos com li va” (P25).

Les recerques policials en relació al tràfic d’éssers humans amb finalitats d'explotació sexual es porten des del grup de recerca de Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra. El GAV pot col·laborar en la recerca però no la dirigeixen ni atenen directament a la víctima tret que ho demani el grup de recerca.

> “De moment, tracta és que no ens arribaria a nosaltres...” (P52).

3.5. Assetjament sexual en l’àmbit laboral

No s'han detectat casos d'assetjament sexual en l'àmbit laboral. El SIE no compta amb dades en relació a aquesta manifestació de VM. En les memòries recullen estadístiques en relació a l'assetjament per raó de sexe. L'any 2013 es van atendre a 27 dones (9%) per aquest motiu i l'any 2014 a 39 (14%).

4. Especificitats respecte a la infància a l’adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

Tots els recursos, excepte el SIAD, van afirmar atendre a nenes i adolescents en el seu servei, a noies adolescents que han patit violència per les seves parelles o agressions sexuals o assetjaments per les parelles o desconeguts.

> “Aquí l'entrada la poden fer a partir dels 18 anys. La USIF sí que és una Unitat de Suport Individual i Familiar, és a dir, allà qualsevol dona que tingui problemes de violència serà atesa, ella i els seus nens. Aquí com que és intervenció de la psicòloga o l'advocada sempre demanem que hi hagi majoria d'edat però, això, perquè la USIF ja atén a la primera infància” (P24-P10).

Cap recurs, excepte el SIE compta amb professionals específics per atendre als nens/es i adolescents. El SIE compta amb una psicòloga infantil i els casos en què arriben al servei adolescents en situació de violència s'aborda el problema també amb la família, normalment la mare, però també amb el pare si aquest acompanya a la menor. En aquests casos es treballa la recuperació de l'adolescent però també la no culpabilitat d'aquesta per part de la família en relació a la situació que viu o ha viscut.

> “Normalment [*vénen*] acompanyades. Normalment de les mares. Encara que cada vegada és veritat que també vénen els pares. Llavors també es fa aquest treball amb la família. Perquè de vegades la família no ho acaba d'entendre o de vegades sense voler, amb bona intenció, intenten buscar la resposta amb la culpabilitat a la filla, no? De si no anés vestida així o si no fes no sé què o si no s'apropés tant als nois, no? Sempre buscant si s'hagués pogut evitar, buscar què poden fer perquè això no torni a passar. Per això es fa també aquest treball, no només de

recuperació amb l'adolescent sinó també amb la família en temes d'abús o de violència. En les primeres relacions de parella on realment hi ha hagut una situació de violència doncs la família intenta fer el de... Intentem que no surti, controla el mòbil, no truquis... I de vegades és una mica més contraproduent. Llavors parlem i treballem també amb la família per ajudar a la recuperació de la seva filla" (P25).

"Tenim reunions amb Infància, no en tots els casos. Però casos que els tenim aquí i que estan connectats amb Infància. No amb expedients de risc. Perquè el que fan en un expedient de risc si no hi ha res molt greu, molt greu, és passar-ho a serveis socials. Llavors treballem amb serveis socials. Però hi ha casos que sí estan amb un CRAE que tenen un pla i llavors nosaltres sí fem reunions amb Infància, reunions presencials, jo prefereixo que siguin reunions presencials" (P25).

L'any 2013, 84 nenes i nens continuaven els seus processos de recuperació al SIE, dels quals 48 nenes i 39 nens. L'any 2014, 87 nens i nenes van iniciar el seu procés de recuperació al SIE i es van atendre un total de 174 nens i nenes (97 nenes i 77 nens) el que suposa un 23% d'increment de noves entrades de nens i nenes en relació a l'any anterior[233].

L'any 2013 es van realitzar 16 tallers psico-educatius amb infància i adolescència en els quals van participar 20 fills i filles. Van finalitzar 102 (54 nens i 48 nenes) processos de recuperació d'infants, 78 d'ells amb els objectius de recuperació aconseguits i 24 no aconseguits. El temps mitjà dels processos de recuperació va ser de 14,41 mesos en el cas dels nens i nenes[234].

L'any 2014 es van dur a terme 6 tallers psico-educatius amb nens, nenes i adolescents amb la participació de 7 fills i filles. 53 (26 nenes i 27 nens) van finalitzar els seus processos de recuperació al SIE, 33 d'ells amb els objectius de recuperació aconseguits i 20 sense aconseguir els objectius de recuperació[235].

Per la seva banda, el STPT és un servei que facilita la trobada dels/de les menors amb el progenitor no custodi però no té competències per intervenir a nivell psicoterapèutic amb els/les menors. En tot cas, si els/les menors exterioritzen la forma en què han viscut la violència, es treballa amb ells aquesta qüestió a l'hora d'establir una vinculació amb el progenitor.

[233] Dades extretes de les Memòries del SIE de 2013 i 2014
[234] Dades extretes de la Memòria del SIE de 2013
[235] Dades extretes de la Memòria del SIE de 2014

> “Som un servei que no podem intervenir directament a nivell, per exemple, psicoterapèutic, psico-educatiu però sí diré que la gran majoria de casos que ens vénen, vénen procedents de jutjats de violència amb el qual... amb les mames que ens vénen aquí són víctimes de violència masclista i els nois, de rebot, evidentment també. Llavors, com ho tractem? Tenim un protocol. Tenim un protocol de seguretat per a elles, pels nens. I amb molta perspectiva de gènere en totes les intervencions i poca cosa més perquè no podem fer cap tipus d'intervenció directa sinó acompanyar a les víctimes en aquest procés de retrobament dels nois amb els progenitors no custodis” (P23).

> “Si surt el tema [*de com han viscut la violència*] pels propis nois en entrevistes individuals, sí [*que ho treballem*]. Perquè pensem que és un tema molt important que pot determinar el tipus de vinculació que establiran amb el seu progenitor. És que moltes vegades que no hi ha cap tipus de vinculació. Almenys, hem d'estar informades d'aquesta situació” (P23).

> “Penso que hem de protegir als nens en tots els sentits i són els grans oblidats, encara que ara cada vegada estan més visibilitzats i ara amb la reforma del Codi Penal passen a ser també víctimes directes. Però, encara així, segueixo pensant que prevalen els drets dels progenitors sobre els drets dels nens” (P23).

La OAVD atén a menors víctimes de VM:

> “Sí, sí, sí, hem trobat casos de violència de gènere en l'àmbit de parella de persones adolescents tant de la jurisdicció penal d'adults com la jurisdicció de menors i adolescents menors víctimes contra la llibertat sexual per part d'un membre o de la família, violència domèstica, o que és un conegut” (P20).

> “El que passa que amb menors d'edat depèn del tipus de delicte, o bé intervenim nosaltres, o bé derivem a serveis més especialitzats, considerem que els/les menors com menys se'ls vegi millor i quan s'hi hagi intervenir, que ja intervingui el servei especialitzat que els vagi millor” (P20).

El SAR acull a les dones que han estat en situació de VM i als seus fills i filles fins als 18 anys i filles sense una edat límit.

> “Sí, sí, normalment [*les dones vénen amb els seus fills*], sí. Excepte alguns casos que tenen fills o filles majors d'edat, llavors ja... O adolescents que, per exemple, es queden amb la família. Però ja és una decisió més de la dona... Sí, quan són majors d'edat, els nois no poden ingressar. No hem tingut cap noi major d'edat. Just als 18

> sí que n'hem tingut, que els ha fet aquí. Però sí hem tingut filles que tenien vint i escaig anys. I llavors se les ha considerat com un altre cas. I se'ls hi ha donat, exacte..." (P21).

Al SAR, els professionals que atenen als fills i filles són els mateixos que atenen a les dones. El personal del SAR es coordina i deriva a tots els serveis de la Xarxa, escoles, centres de salut, OAVD i el SIE per a atenció jurídica o teràpia psicològica de les dones i els seus fills i filles.

> "El psicòleg mateix és qui fa les coordinacions amb les escoles. Perquè va haver-hi un moment que vam considerar que és clar, els nens poden tenir aquí un comportament, però poden tenir-ne un de diferent a l'escola. I amb un objectiu més, de ser més proactives, pensem, en lloc d'esperar al fet que l'escola ens digui, "escolta, veig aquest nen inquiet, o el veig tal...", era millor avançar-nos no? I llavors això funciona molt bé, perquè a més, ho reben molt bé les mestres i els mestres, no? Clar diuen, "ara que m'has explicat, ara entenc perquè aquesta criatura de vegades fa això". Doncs estem en contacte, i de vegades anem fent. Això va molt bé" (P21).

> "Nosaltres tenim una doctora de família i una pediatra de referència" (P21).

La USIF compta amb el servei d'atenció psicosocial a famílies en situació de dificultat o risc que afecta als seus membres, sobretot als nens/es i/o adolescents a càrrec. No obstant això, en casos de VM sol derivar al SIE per a la intervenció i tractament amb els/les fills/es.

A Tarragona s'ha signat un conveni entre infància (EAIA) i Mossos en el qual es determina la notificació a EAIA de les denúncies per violència en les quals existeixin fills i/o filles, perquè obri un expedient de risc sobre els menors. En els casos que no són greus, EAIA deriva a serveis socials i aquests són els que realitzen el seguiment de la família.

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

La ciutat de Tarragona no té un Protocol específic per a les urgències en casos de VM, encara que hi ha referències en el seu Protocol general.

Tarragona té un circuit únic per a totes les emergències socials de la ciutat, on s'inclouen les urgències per causa de VM.

El recurs clau d'activació del circuit d'emergències socials és serveis socials, o el Servei d'Emergències Socials de Tarragona (SEST).

- El SEST és un equip professional integrat per tres treballadores socials. La seva missió és proporcionar una atenció adequada a les persones que necessiten una atenció immediata en situacions d'urgència social fora dels horaris de cobertura dels serveis socials: víctimes de violència masclista i/o domèstica i altres col·lectius d'especial vulnerabilitat (persones majors, infància, etc.). La modalitat de prestació és presencial a les dependències de la Guàrdia Urbana de Tarragona i ofereix:

    - Servei d'informació sobre la xarxa de serveis socials bàsics i especialitzats.

    - Servei de primer acolliment a ciutadans o professionals que plantegen una situació d'urgència social o sobre situacions socials desateses, donant orientació i derivant als serveis corresponents.

    - Servei urgent de valoració, diagnòstic i abordatge que proporciona una resposta immediata a les persones que plantegen una situació d'urgència d'alt risc social.

    - Servei d'emergències socials, que proporciona l'abordatge específic i protocol·litzat de situacions de violència masclista, desatenció a la infància i urgències en persones grans, sense sostre i immigrades o refugiades.

Tot això per donar una resposta immediata a les demandes, fent l'acompanyament i oferint suport des del primer moment, així com informació, assessorament i orientació sobre la xarxa de serveis socials bàsics i especialitzats, recursos, o prestacions i serveis als quals es puguin dirigir per aconseguir el tractament i la recuperació després de la vivència de la violència.

> "És un servei d'emergències, que atenem tres treballadores socials que anem a torns. Llavors el que fem és acompanyament, atenció i suport, quan interposa la denúncia. Llavors es valora allotjament..." (P66-P3)

> "Des del servei d'emergències, que actua... és com l'acolliment a la urgència, no? I després ja el seguiment es traspassa als equips específics, excepte quan és una dona que ja estigui realment en risc, doncs llavors es valora que surt del territori. Llavors es manté el seguiment des d'aquest servei d'emergència fins que marxa a casa d'acolliment, en un SAR" (P19).

Al SEST s'accedeix principalment per derivació de la USIF, serveis socials bàsics o de la Guàrdia Urbana.

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

Hi ha un Reglament regulador del Servei Municipal d'acolliment temporal d'urgència aprovat al maig de 2009 (2009/15716) que preveu un programa d'acolliment de dones víctimes de violència en un pis amb suport i un pis pont així com pisos d'emergència social i acolliment d'urgència en places hoteleres.

El Servei Municipal d'Acolliment Temporal i d'Urgència és un recurs, que l'Ajuntament destina a l'allotjament temporal de persones o famílies afectades per situacions crítiques determinades per la falta d'allotjament o per greus conflictes de convivència que posin en perill la seva integritat. La finalitat és acollir a les persones o famílies que, per causes sobrevingudes, no disposin d'un lloc on allotjar-se, ni comptin amb una xarxa familiar o social que els recolzi en aquest sentit.

Pot acollir-se a aquest servei qualsevol dona major d'edat o menor emancipada, sola, amb altres persones de les quals sigui cuidadora habitual o embarassada en situació d'alt risc social, que sigui víctima de violència familiar o masclista.

El Reglament preveu l'acolliment d'urgència en places hoteleres en els següents casos:

a) Relacions familiars insostenibles per l'existència de maltractaments físics i/o psíquics.

b) Desnonaments dictats per sentència judicial ferma en procediments seguits davant la jurisdicció civil per falta de pagament per insuficiència de recursos, per necessitat del propietari, per declaració de ruïna o similars.

c) Declaració municipal de ruïna imminent de l'edificació que serveixi de residència a la persona o persones necessitades de l'acolliment.

d) Catàstrofe, incendi, inundació i fenòmens similars que inhabilitin l'edificació que serveixi de residència de la persona/unitat familiar.

e) Altres situacions d'emergència.

L'accés al servei d'acolliment d'urgències en places hoteleres és immediat, sempre que no sigui possible l'allotjament al domicili habitual i existeixi una falta de suport social i familiar. L'allotjament en places hoteleres de dones en situació de violència i els seus fills i filles és de 3 dies comptats a partir de la data d'entrada, encara que aquest període pot ampliar-se per raons de seguretat. Durant aquest període l'equip tècnic de la USIF (Unitat

de Suport Individual i Familiar) i/o l'EBSS de referència valoraran la situació i hauran de resoldre el procediment a seguir en cada cas. No es compta amb una escala de valoració del risc.

> "Normalment són dones que encara que tinguin ordre de protecció, o no, no poden continuar al seu domicili. Hi ha vegades que, per situació econòmica, o per situació de l'agressor... I llavors, hi ha vegades que sí se l'ha allotjat en un primer moment, en la denúncia, que s'allotjarà en un hotel concertat. I als dos o tres dies, les intentem passar el pis d'emergència. Algunes de les dones que tramitem pis d'emergència, acabaran derivades, després, a una casa d'acolliment, fora del nostre territori. Per a protecció. Però hi ha casos que és per situació econòmica, queden desprotegides econòmicament i llavors se'ls dóna... Tres mesos ampliable, per poder estar en el pis d'emergència social" (P66-P3).

> "Al primer moment, el que es fa és l'hotel perquè és el més immediat. Si et surt a les 22h portar una... El què es va valorar, perquè sí que podríem fer l'ingrés al pis d'emergències. Però es valora que en un primer moment passés per un hospital, per una comissaria... Doncs a l'hotel està més acompanyada, almenys dels serveis que té... D'alimentació, i tot això, està cobert. Perquè clar, un dissabte a les 21h de la tarda, posar a algú en un pis d'emergències. Els pisos d'emergències a Tarragona no tenen atenció d'un professional les 24 hores. Fem les visites de seguiment, puntual, un acompanyament, o les visites d'integradora familiar o social. Però no hi ha una atenció... Seria més o menys el funcionament d'un pis de suport, o un pis pont. En aquest sentit no és una casa d'acolliment. Llavors, clar, el primer allotjament es fa en un hotel. I després sí que es deriva, en 2 o 3 dies s'ha de derivar, si és necessari, al pis d'emergència" (P66-P3).

En el Reglament s'indica que la USIF activa aquest servei durant el seu horari d'obertura (de 9 hores a 15 hores), de 19 a 3 hores és el SEST qui activa l'acolliment d'urgències, i en la resta de l'horari (de 3 a 9 hores i de 15 a 19 hores), la Guàrdia Urbana. No obstant això, de les entrevistes realitzades es desprèn que l'horari d'atenció del SEST acaba a les 24 hores i no a les 3 hores com indica el Reglament.

> "El servei d'emergències té un horari del matí de 8 a 15h, i després a la tarda, en les dependències de la Guàrdia Urbana, està l'altra treballadora social, de les 5 de la tarda fins a les 12 de la nit. Cada dia, els dissabtes i diumenges també" (P19).

> "[*Fora d'aquests horaris*] "és la Guàrdia Urbana. Guàrdia Urbana és qui allotja, en el cas que hagi d'allotjar, o si la dona pel que sigui pot tornar al domicili... Llavors,

l'endemà al matí ja tenim al correu la incidència aquesta, ha presentat denuncia aquesta senyora, ha anat al domicili... pendent... Bé, llavors ens diuen quan serà el judici, ens posen les dades de la senyora, i des de servei d'emergències del matí ja ens posem en contacte amb la senyora" (P19).

A més de l'acolliment d'urgència en places hoteleres, l'Ajuntament de Tarragona compta amb 10 pisos d'emergència social dels quals un està destinat específicament a dones en qualsevol situació d'urgència social, incloent la violència masclista. No es tracta doncs d'un servei especialitzat de violència masclista.

"A veure, en total, l'IES tenim 10 pisos. 10 pisos d'emergència. El que passa és que és per a tota la població. Llavors, sí tenim un d'específic per a dones" (P19).

És la USIF la que determina la possibilitat d'accedir a aquest recurs en el qual es preveu un temps d'estada màxim de 3 mesos prorrogables a 6. Després del pas per aquests pisos habitualment la dona torna a casa seva, a casa d'algun familiar, o d'algú del seu entorn, o passa a una casa d'acolliment en un altre municipi.

"[*el temps d'estada és de*] un parell de mesos, normalment. Si després des d'aquest servei, perquè està organitzat així, i és alguna cosa que estem revisant si ha de continuar així, des d'aquests serveis es tramiten tots els telèfons de protecció, ATENPRO de la ciutat de Tarragona. I llavors, sí, les dones que tenen ATENPRO, doncs se les veu una o dues vegades a l'any. Per a la revisió de permanència en el servei, que és el que ens obliguen, des de Creu Roja. Un seguiment que hem de fer... Llavors quan, si una dona denuncia, sobretot a Guàrdia Urbana, i llavors se l'atén des del servei d'emergència. I llavors es valora si hi ha allotjament, si no hi ha allotjament, si es fa l'acompanyament, si és necessari o no... Es valora segons la situació, es fa acompanyament al jutjat, al judici ràpid, a l'Hospital al moment que passa, si ha patit una agressió important se l'acompanya a l'Hospital. S'allotgen als pisos aquests, en un d'aquests pisos. I llavors, fins que no s'estabilitza, la qual cosa he explicat una mica abans no? La situació està de l'emergència del moment, el seguiment intensiu es fa des d'aquí, des del SES. I després ja passa a l'altre equip" (P19).

"[*El temps d'estada és*] de 3 a 6 mesos. 3 prorrogable a 6. Moltes vegades van a casa d'acolliment. Si van a casa d'acolliment estan mes, o mes i mig, fora del territori. També interessa que sigui més ràpid perquè com més temps passen al territori, més perill" (P66-P3).

No existeix saturació als pisos d'emergència. Quan existeix un risc alt per a la dona s'acudeix a altres pisos d'urgències situats fora de la ciutat de Tarragona.

> “Jo penso que n’hi ha. Suficients. Vull dir, aquí no ens hem trobat amb la disjuntiva de tenir un cas i no poder donar-li sortida. No ho hem trobat. I la veritat que, quan fem una sol·licitud a casa d'acolliment, des de Barcelona, des de la Secretaria de Família, ens responen molt bé, i... I si pot ser ràpid, doncs amb caràcter de risc, pressionem, ho intenten i sinó, ens diuen, "mira, impossible, perquè ara està ple i no hi ha una sortida fins d’aquí un mes vista". I si veiem que hi ha risc, doncs tenim la possibilitat sempre present, dels altres recursos d'urgència, fora de Tarragona. I nosaltres de pisos d'emergència, la veritat és que sempre hem pogut donar-li a la dona una sortida també, clar, juguem amb 10 pisos. No? I a més, no estan soles. Vull dir el pis de dones, ara en aquest moment en tenim dos. És un pis que hi ha tres habitacions, i si només tenen un nen, o un nen petit, tractem de compartir” (P19).

> “El que sí ens ha passat alguna vegada és que... té molt de risc, continuar aquí a Tarragona. Llavors no ens serveix el pis d'emergència. Sí que està allà, però... Com que hi ha molta pressió de la família i no pot sortir al carrer i així... Llavors si des de la casa d'acolliment, ens diuen des de Barcelona, Secretaria de Família, que fins d’aquí a 15 o 20 dies, o un mes, -sol ser bastant ràpida també l'entrada-, no pot accedir-hi, l’enviem a un recurs d'urgència. Són cases també. Que hi ha a Barcelona, o que té Càritas a Barcelona, o en altres llocs. És una relació de cases d'urgència d'aquestes que tenim. I llavors, una part la paguem des d'aquí l'entitat local, i l'altra part ja l'assumeix Benestar. Fins que no entra a casa d'acolliment. Ho tenim pactat així” (P19).

La ubicació dels pisos d'emergència no és pública i es prenen mesures de seguretat per preservar l'anonimat dels mateixos. Les visites al pis estan prohibides però les dones poden entrar i sortir sense limitacions.

> “Hi ha unes condicions. Sí que els diem que són pisos que ningú ha de conèixer on estan. Hi ha unes pautes... Hi ha una normativa, quan signen ella... Perquè és per això, per la seva pròpia protecció. Normalment les posem per protecció també. Elles, tots sabem, que quan se separen, és un moment més feble, de cara a la protecció, i això els ho diem. No es poden empadronar, no poden rebre cartes allà, no pot saber ningú on estan, en teoria” (P66-P1).

> “Se'ls indica que han de complir... En el mateix pis conviuen diferents dones, hi ha unes normes de convivència, no poden donar l'adreça... I respectar els horaris, no poden pujar visites. Però entrar i sortir com si fos casa seva” (P66-P3).

Als pisos d'emergències compten amb una persona (integradora social contractada per un pla d'ocupació que canvia cada 6 mesos) que s'encarrega del seguiment de les persones que es troben acollides als 10 pisos d'emergències.

> “Una integradora. Llavors entre la integradora, la treballadora social del servei d'emergències i jo, doncs, anem fent el seguiment d'aquestes dones. La integradora de moment cada sis mesos canvia, és un Pla d'Ocupació” (P19).

5.3. Fortaleses

- El circuit d'acolliment d'urgències funciona correctament. No hi ha hagut cap cas identificat pels professionals i les professionals entrevistades que s'hagi deixat sense acollir una dona en situació de violència o dels seus fills i filles.
- Hi ha bona coordinació entre els cossos policials (Guàrdia Urbana principalment) i serveis socials, en concret el SEST, ja que fins i tot comparteixen el mateix espai d'atenció.
- Existeix un servei específic per a emergències socials, encara que no específicament orientat a dones ni a víctimes de VM, el SEST.
- Encara que dins del programa d'atenció a emergències socials generals, hi ha un recurs específic d'acolliment a dones a la ciutat de Tarragona.

5.4. Febleses

- El servei d'urgències i recurs d'acolliment d'urgències per a dones de Tarragona no és un recurs específic per a dones ni per a víctimes de VM.
- El primer acolliment, de dos o tres dies, és en un hotel o pensió, encara que reben les visites de les professionals dels SEST.
- Els pisos d'emergència no compten amb presència de professionals 24 hores al dia.

6. La intervenció respecte a la inserció laboral i l'habitatge

6.1 Inserció laboral

Tarragona no compta amb serveis específics d'inserció laboral per a dones víctimes de VM. Amb els recursos existents, la inserció laboral és bastant baixa i és molt complicat trobar un treball remunerat, especialment arrel de la crisi econòmica.

> "Abans de la crisi, hi havia moltes dones que s'incorporaven al món laboral de manera irregular. Eren senyores, que bé, més o menys, les capacitats que tenien, a nivell d'idioma, a nivell d'experiència laboral, formació, era el mateix que ara... Però, tenien més possibilitats a través de Càritas per exemple, fent més treballs de cuidadores, sense contracte, però això les permetia sobreviure. Hi ha un moment, quan comença la crisi, que a Càritas, diuen, és que no podem ni atendre a les nostres usuàries. Quan sempre va haver-hi molt bona coordinació amb Càritas, i encara continuem fent altres coses, però ara, és que no tenim ni oferta per a les nostres" (P21).

En alguns serveis de la xarxa com el SIE o els serveis d'acolliment hi havia una insertora laboral especialitzada, que coneixia les característiques específiques de les dones en situació de violència i buscava els treballs més adequats a la seva situació. Al 2010 es va eliminar aquesta figura del SAR i al 2012 es va eliminar del SIE. En l'actualitat moltes entitats recorren al programa "Incorpora" de la Fundació La Caixa que es canalitza a través del SIE.

> "Al principi, als serveis d'acolliment hi havia una insertora laboral, que era una integradora social i feia aquestes funcions, també. Després aquesta figura va desaparèixer i aquesta figura va passar al SIE. Llavors nosaltres totes les senyores que teníem aquí, les derivàvem allà. Perquè no és necessari, no pot ser una insertora laboral així genèrica. Abans bé, per tractar aquesta problemàtica, necessitem una persona que sigui sensible amb això, que sàpiga les dificultats amb les quals es troben aquestes dones també. I sàpiga també buscar, aquells llocs de treball més adequats per a aquestes persones. Per tant, havia de fer un treball, també de... D'això, de visites, de coordinacions amb empreses, i tal. Va funcionar bastant bé, nosaltres des d'aquí, es van inserir, molt poques, eh? De senyores, perquè aquí, el nivell que tenim, doncs, tal com està el món laboral, és impensable que poguessin tenir un gran índex d'inserció laboral, però alguna es va inserir. Hi ha un moment, en el qual també, des de Secretaria es considera que no és necessari això, i que això ho farà Incorpora que és de La Caixa" (P21).

“L'Administració va treure la figura de la insertora laboral fa un parell d'anys, el 2012 crec que va ser. Nosaltres el que fem ara és que tenim conveni amb Incorpora de La Caixa, això també ve de l'Administració. Aquí està funcionant la coordinació amb Incorpora, al meu territori, no sé als altres però al meu territori funciona la coordinació. Llavors el que fem nosaltres és, tots els casos que nosaltres veiem amb necessitat d'inserció laboral o de formació, derivem a Incorpora a una persona en concret i és qui s'encarrega d'enviar a les senyores als diferents serveis, diferents entitats amb què treballa Incorpora els temes d'inserció. Depèn de l'entitat si els hi fan tot un procés de cerca de treball, d'orientació, motivació per la recerca, etc. Depèn dels altres llocs, clar, depèn de l'entitat. Hi ha entitats que això ho tenen més i hi ha entitats que això ho tenen menys. A part, aquí, la persona referent del cas doncs si arriba alguna oferta de treball, perquè de vegades ens arriba perquè teníem empreses amb les quals nosaltres ja havíem contactat quan teníem la insertora, que ens envien ofertes de treball. I avui dia encara ens diuen que si tenim alguna dona... I des d'aquí intentem gestionar això. I ara ens ha entrat un programa que és de Repsol, com que aquí tenim la petroquímica, per fer formació a Repsol i ara les estan veient a veure com funcionen i després amb l'opció de contractar. Intentem buscar la via sempre” (P25).

“El tema d'inserció laboral de les senyores, i de formació, vaja, també es canalitza des del SIE. Abans, temps enrere, hi havia la insertora laboral que era qui canalitzava tot el tema i recolzava les noies. Ara aquesta figura no hi és i se n’encarrega la treballadora social. I llavors té una mica d'eines, el programa d'Incorpora, de Creu Roja, roba amiga de Càritas. Llavors quan les senyores fan una demanda de formació o d'inserció, doncs aquesta és una eina que utilitzen molt. Clar, estem parlant de senyores que són molt autònomes, llavors pel seu compte investiguen a través del SOC o a través del diari o la xarxa que han pogut fer, "doncs mira tinc una amiga que està buscant una senyora per fer neteja...", una mica el boca a boca” (P26).

L'any 2013 el SIE va atendre a 171 dones al programa d'inserció laboral, de les quals van obtenir treball 69 dones[236].

La inserció laboral a través del programa Incorpora presentava deficiències en el seu inici, havent millorat notablement en els últims temps. Malgrat això, la inserció laboral a través d'aquest programa continua sent difícil. Els serveis assenyalen la conveniència de comptar

[236] Dada extreta de la Memòria del SIE Tarragona 2013.

amb una insertora laboral especialitzada en la problemàtica específica de les dones en situació de VM.

> "Doncs fa un any i mig o així, teníem insertora laboral al SIE. I per retallades es va treure. Llavors ara, la forma que hi ha és, nosaltres som referents per a això a través de, en teoria hem de contactar amb Incorpora, que és una entitat de La Caixa. De la Fundació de La Caixa. I nosaltres som les referents, de les usuàries que tenim aquí. Contactem amb elles, els enviem el currículum, i des d'Incorpora, en teoria, han de quedar amb elles per dóna'ls-hi formació, busca'ls-hi allà treball, o el que sigui. Llavors, en principi és el que estem utilitzant ara perquè no hi ha cap altre recurs. Anava molt millor la insertora laboral, pel que m'han dit. Jo porto un any i mig, però pel que m'han dit, anava molt millor abans amb la insertora laboral. Però bé, hi havia més insercions laborals. Perquè ara Incorpora... ho tramita. I ara ha començat a funcionar millor, però en tot el temps que jo hi he estat... Era un drama al principi, eh? Vull dir un drama en el sentit que enviaves el currículum, trigaven molt a contactar amb la dona, no li oferien informació... Ni treball, ni res. Ara sí que està funcionant molt millor, comparat amb el que era abans. Però no arriba als barems de quan hi havia la insertora laboral" (P66-P7).

> "El fet que els serveis tinguin un tècnic que pugui ja assessorar-les en els inicis d'apoderament. També depèn de quin ha estat el procés de la senyora. Pot ser que la dona no hagi estat mai independent, o que sí ho hagi estat. I de vegades, recuperar coses que ja tenia és més fàcil que crear-les de nou. O no... Llavors el fet que el mateix servei pugui oferir una primera informació, una motivació cap a la inserció laboral, i la reparació real. Fa que la dona estigui més conscienciada. Perquè si ha d'anar a un altre recurs de nou, quan ja ha fet 6 passos... I té entrevistes, encara, amb jutjats; i encara ha de parlar amb serveis socials pels nens, amb l'escola... Quan el propi recurs del SIE en tenia, era com un pas més. No havia d'explicar la seva vida de nou, a un altre recurs, que això també és un problema. Que aquesta dona ara la derivem a un altre servei, que és un servei extern, on l'atenen des d'un programa de La Caixa, Incorpora, i torna a reviure una mica aquesta història de la seva vida. Per què està allà?, per què està dins d'aquest programa? I bé, penso que per això, tenir una insertora és útil" (P66-P6).

Alguns recursos tenen contacte amb altres entitats privades o ONGs per la inserció laboral de les dones. Aquestes entitats en ocasions no disposen de programes específics per a dones així que poden no resultar adequats per a elles per exemple perquè les formacions són en horaris de tarda, quan les dones cuiden als seus fills i filles.

> “Sí, nosaltres com a molt els oferim l'equip que treballen temes d'inserció laboral. Doncs, tenim contactes amb la Creu Roja quan fan ofertes de treball, abans treballàvem amb "Anem per feina", les dirigim al nostre Servei Municipal d'Ocupació, SMO de Tarragona, que de vegades té especial sensibilització per a dones que puguin venir de l'àmbit de violència” (P24).

> “Des de serveis socials el que fem, normalment, estan vinculades al SIE, i ja es deriven a Incorpora. Això sí, es mira molt de no duplicar derivacions... Després tenim una fundació que es diu 'formació i treball', que estan molt a prop d'on estem nosaltres. Fan cursos de cambrers de pisos, de dones que netegen habitacions en hotels. Ara ens trobem en què el curs que feien, que és un curs aquí a Tarragona, i està al costat i ens va molt bé i és gratuït. És teoria i pràctica. Però ens trobem en què ho feien en horari de tarda, quan les mares normalment tenen els nens. Ara al gener ho faran en horari de matí. Ja tenim una llista de gent preparada. Però aquestes senyores ja fa mig any que les teníem preparades perquè fessin aquest curs. Preparades i elles conscienciades que farien això. I ens trobem al setembre que el curs era de tarda, de 15 a 20h de la tarda, i aquestes senyores han estat tot aquest temps buscant, però trobant treballs molt petits, sense contracte, i una inserció potser... tenim, portem una mitjana de 90 casos, al meu equip, i tal vegada hi ha una persona que troba treball amb contracte a l'any. Potser” (P66-P4).

Els convenis específics amb serveis d'ocupació ofereixen de tant en tant alguna oferta però sembla que els requisits que es demanen no són fàcils d'aconseguir i que poques dones poden optar a ells.

> “De la mateixa manera que decideixen psicòleg a mitja jornada, també es decideix eliminar aquesta figura d’insertora laboral. I que Incorpora faci aquest treball d'inserció laboral. Què passa? Incorpora posa uns filtres. Uns filtres que fan que, moltes dones de les nostres, no puguin accedir-hi. Com és l'idioma, molt bé. I algun... que tinguin un permís de treball, també, no? Residència i treball. Clar, dius clar, doncs per aquí ja no passen, és a dir, no hi poden accedir” (P21).

> “Per exemple, ara des de l'empresa Repsol hi ha hagut una demanda de dones en situació de violència. Hem triat perfils de dones perquè volien un nivell alt de qualificació, les hem portat a una entrevista i ells, és a dir, la fàbrica farà l'elecció, triarà a cinc dones per incloure-les en un pla de formació i a la llarga podrien tenir una incorporació a plantilla. Són coses que van sorgint molt de tant en tant” (P24).

> “Jo les ofertes específiques que vaig veure, que he vist arrel del conveni amb el departament de treball, que jo no sé... Les que ens han pogut arribar són de persones amb un alt nivell de formació, que jo no hagués pogut optar a aquest treball. Per exemple, Repsol per secretàries amb un nivell d'anglès natiu, de nivell alt, amb una carrera, amb...” (P22).

Alguns serveis han optat per crear elles mateixes recursos de formació dirigits a les dones usuàries del servei, per exemple, amb pràctiques a les pròpies cuines dels serveis i negociant amb altres entitats perquè això els faciliti l'entrada a pràctiques en hotels o empreses.

> “Llavors vam donar un programa de formació, de capacitació, diríem, a la cuina. Com que aquí les senyores han de cuinar per a un grup d'unes 20 persones de mitjana, pensem que això podia ajudar-les després en la seva inserció laboral, a aquelles que les interessés la cuina. Llavors vam fer un programa on elles, se'ls dóna un dossier, per formar-se una mica en la manipulació d'aliments, eh? Als 15 dies ja comencen a incorporar-se a fer el menjar, o el sopar, no? Amb unes fitxes molt ben explicades, que encara que siguin persones que vinguin d'una altra cultura, que tinguin dificultats amb l'idioma, poden seguir amb dibuixos, eh? I amb el suport de l'educadora o educador, que hi hagi. Quan elles aconsegueixen haver fet tantes receptes amb èxit, diríem, de seguir els passos, no? I acaba sortint bé. Llavors nosaltres els fem un certificat d'aprofitament. I aquest certificat el poden incorporar al seu currículum. Llavors jo vaig demanar, vam tenir una reunió amb Incorpora, a veure si aquestes senyores que havien passat aquests cursos aquí, podíem enviar-les a Incorpora, a uns cursos que tenen ells, ja més capacitadors, diríem, de cuina. Que després tenen la possibilitat de fer unes pràctiques amb empreses ja... Em van dir que d'aquesta manera no, però que bé, que ho intentéssim. Llavors, bé, a través del SIE, vam proposar, i ara tenim dues noies que sí que estan fent pràctiques amb dos hotels, no? Bé, una amb un CRAE, no? A la cuina d'un CRAE, i l'altra en un hotel. I esperar, a veure si d'aquesta manera poden aconseguir un treball, no? Un treball més o menys estable, eh? Però vull dir que, aquesta idea va sorgir d'aquest equip” (P21).

La sortida laboral de moltes dones és el treball en l’economia submergida. Els seus ingressos es complementen amb la recepció d'alguna ajuda social.

> “Bé, estem en una situació socioeconòmica que no convida molt a la contractació. Llavors sí que és cert que tiren molt de treball en negre. Moltes sortides passen per

la prestació o subsidi que sigui i treball en negre. Les que troben treball, són proporcionalment molt molt poques" (P26).

"Treball amb contracte és una cosa, treball que et permet tenir ingressos n'és una altra. Treball amb contracte poques. No sé dir-te percentatge, no ho sé. Diria que fa temps que no tenim contractes amb cara i ulls. Ara, submergida sí. A través de Càritas també tenim molta inserció amb tema d'interines, d'internes. Amb sous bastant precaris, però és més que res... El tema de cuidar nens, neteges... Llavors tirem molt de prestació i treballs així" (P66-P9).

6.2. Habitatge

Pel que fa a recursos d'habitatge, Tarragona utilitza la Taula d'Emergències Socials, de l'Agència Catalana d'Habitatge, que normalment concedeix pisos de lloguer social a dones que surten del SAR o bé dels pisos, ja que són un col·lectiu prioritari. La gestió de la concessió d'aquests pisos es realitza des de Serveis Socials.

"Amb aquest tema generalment les dones que ens arriben a nosaltres aquí amb necessitat d'habitatge ja han passat abans per serveis socials. Llavors el que fem és treballar-ho amb serveis socials, són elles les que porten més aquest tema i nosaltres si necessiten un informe o necessiten qualsevol cosa, nosaltres recolzem això, però és més serveis socials qui..." (P25).

Són pisos amb un lloguer molt baix que té una durada de dos anys prorrogable. El problema sorgeix quan els pisos de lloguer social es localitzen en localitats petites, fora de la capital, en llocs en els quals és difícil trobar un treball remunerat suficient per poder sostenir-se econòmicament i que a més suposa el trasllat de la dona i la seva família a un lloc nou, diferent del lloc on han viscut durant els últims mesos o anys, on han establert noves relacions després del trasllat des del lloc de residència originari. Suposa en tot cas començar de nou una altra vegada, una nova escolarització dels fills/es, haver de fer noves relacions i finalment fer els contactes necessaris per poder trobar un treball.

"I et posaré un exemple. Per exemple, una senyora ve de Lleida per fer un procés de recuperació, a l'hora de fer una sortida, hem de demanar un pis, un pis social, perquè amb 400 no sortirà d'un pis tal, no? Llavors un pis de lloguer social, que pot costar 50, 70, 100 euros, com a molt. Val, no n'hi ha a Tarragona. Llavors on hi ha pisos? A Berga, a L'Ampolla, i gràcies eh? I gràcies. Jo... penso, i gràcies. I les hem de tornar a moure, i hem de tornar a vincular-les a un nou territori" (P21).

> “Perquè al Tarragonès hi ha poques possibilitats d’oferta de pisos, però si te’n vas a una Conca, a un Priorat, o fins i tot Terres de l'Ebre, tal vegada hi ha més opcions” (P25).

> “Problemes? Que els pisos estan molt buscats. Llavors, què passa? A tothom li interessa o li agrada viure a la ciutat el que és Tarragona o el que és... Què passa? Que nosaltres el que és Tarragona ens trobem que el que és o el que són voltants immediats res, llavors han d'anar o la majoria de pisos estan a la part de Terres de l'Ebre. Què passa? Doncs que quan ja has començat un procés aquí a Tarragona, que els teus fills han fet vincle a l'escola, que tu has pogut fer una mica de xarxa amb altres mares d'escola o d'un grup de no sé què. Quan estàs establerta et diuen que has d'anar a Terres de l'Ebre, a 100 quilòmetres d'aquí, deixar el poc que has pogut començar i establir-te allà de nou, de zero. Llavors ens trobem amb que les senyores... Clar, no tenen res més i són 50 euros un pis ben apanyat. Però també entenc aquesta dificultat, aquestes resistències que posen a l'hora d'anar-se’n i és totalment comprensible. Passa doncs que existeix aquesta part que et diuen que és un pis que ha d’agafar, que si no té res més l'ha d'agafar... Sí que l'ha d'agafar però també posem-nos en situació. Renuncia de nou a tot el que has pogut reconstruir en sis mesos i torna a començar des de zero” (P26).

7. Accions de prevenció i sensibilització

Es fan diferents tallers en escoles, guarderies i instituts en els quals es treballen les relacions en igualtat i les actituds no sexistes. També s’imparteixen formacions a professionals d'acolliment a nivell social sobre detecció en violència masclista i perspectiva de gènere. Es fan videofòrums, xerrades o activitats a la comunitat en general com a centres de persones majors, associacions, etc. per sensibilitzar sobre la violència de gènere.

Des del SIAD es treballa específicament la sensibilització i la prevenció de la violència a través de tallers dirigits a la comunitat en general com a col·legis i instituts. També es fan tallers dirigits especialment a dones, en els quals també es treballa la detecció de situacions de VM i es reparteixen recursos de butxaca amb el directori dels serveis de la xarxa de VM a totes les dones que utilitzen el servei.

> “Bé, en prevenció evidentment nosaltres és en el que treballem més, ja que no treballem en violència específica. I en prevenció, per exemple, tenim programes dirigits a les escoles. Tenim un projecte que es diu "el tren de la coeducació" amb

el qual anem fins i tot a guarderies i escoles de primària i de secundària on talleristes treballen en la no violència, treballen sobretot la igualtat, actituds no sexistes, és un treball preventiu al 100%". [A] guarderies en tenim un parell. A Instituts anem canviant, se n'han anat fent dos o tres cada any" (P24).

"Per exemple, ara hem fet un taller de plàstica, estava dirigit a les dones en general de Tarragona, era un taller de plàstica que havia de fer-se rebuig, per mitjà d'expressions artístiques, contra la violència de gènere. Es van apuntar 20 dones, i mentre el procés d'exterioritzar sentiments de rebot contra la violència i davant les reflexions que els feia la tallerista per introduir el tema de la violència, hem detectat quatre dones que havien estat víctimes de violència. És a dir, en qualsevol activitat que nosaltres desenvolupem sempre en alguna dona detectem" (P24).

"Llavors, a les dones quan ens vénen, qualsevol tipus de dona encara que no manifesti que és víctima d'assetjament, violència o algun tema així, sempre se'ls dóna (adjuntem amb el servei) un petit recurs de butxaca que hi ha directoris" (P24).

El SIE realitza formacions a professionals de serveis d'acolliment per a la detecció de la VM. El SIE va participar en 10 Taules de Treball i Xarxes professionals amb un total de 45 reunions l'any 2013. Va dur a terme 5 accions en l'àmbit de la formació en les quals van participar 128 persones adultes[237].

"Però d'altra banda fem tot el treball d'intervenció comunitària en diferents formats. Des de la part més de formació professional, per exemple, ara estem fent formació a professionals que són d'acolliment però a nivell social, no de violència..." (P25)

El SIE realitza accions de sensibilització i prevenció en la comunitat, tant instituts, associacions de veïns, de persones grans, etc. L'any 2013 va realitzar 17 accions de prevenció i sensibilització en les quals van participar 404 persones (100 joves i 304 adultes)[238].

"El que sí intentem sempre és programar coses on poder tocar-ho tot... que sigui molt transversal a totes les edats. Que no només sigui adolescents. Que sigui adolescents, adults i en gent gran. A tot arreu" (P25).

[237] Dades extretes de la Memòria SIE 2013
[238] Dades extretes de la Memòria SIE 2013

> “Una altra [*cosa*] que fem és sensibilització a la comunitat, a la ciutadania en general. Des de videofòrums, hem fet videofòrums, l'últim que hem fet el 25 era "desmuntant a Mr. Grey", el llibre de 50 ombres, doncs hem fet un taller que hem passat trossos de la peli, i hem parlat, hem agafat trossos del llibre, per fer com un diàleg amb el públic per visualitzar què hi ha en aquesta novel·la, a més de tota la història. Amb això, però també podem anar, l'ONCE ens va demanar una xerrada, centres per a persones grans també ens demanen. Hem de tocar tots els col·lectius, escoles, professors, el treball de detecció i sensibilització amb profes, amb alumnes també. Normalment ens truquen alguns coles quan ells han detectat alguna situació de violència a l'aula, de parelles i tal i no saben com gestionar-la i és com "ai, ai, ai què fem?". I els diem "si vols que vinguem nosaltres amb l'excusa del 25 de novembre, l'excusa del 8 de març i posem aquest tema? ", val. I a veure si d'aquí surten algunes coses, i tal” (P25).

El SIE també treballa de forma coordinada amb els SIADs del territori en la prevenció i sensibilització de la comunitat.

> “I després treballar també molt, molt conjuntament amb els SIAD, els SIAD ens demanen, no tots els SIAD, però alguns ens demanen que anem allà a fer treball comunitari conjuntament amb elles. Potser elles estan portant algun grup de dones, el grup d'autoestima, el grup de... porten un grup, i nosaltres fem una sessió d'aquest grup, per exemple, de parlar de relacions igualitàries en parelles, això per exemple és un, o que el SIAD pot fer, l'últim que hem fet, és a Reus que és molt potent en el treball de violència i en perspectiva, Reus volia fer un programa d'atenció a adolescents i joves i ens van demanar participar, vam anar ahir a una taula de treball, per parlar de l'atenció als joves” (P25).

Els Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra també treballen la sensibilització amb col·laboració amb la Universitat Rovira i Virgili a través de xerrades i formacions a centres mèdics, escoles o pel professorat.

> “Per exemple, la meva companya, que jo amb això m'hi haig de posar, amb el tema de les mutilacions, la meva companya s'ho ha estudiat tot. Com funciona, quines ètnies, diferents cultures, què sí, què no. Diferents tipus d'alertes. Ella ha anat a salut a explicar als professionals, "si us arriba embargament, mireu bé perquè de vegades aquestes coses comportarà que aquella víctima o les següents criatures, o aquella, es puguin salvar, que no els facin una mutilació". Llavors, això va molt bé” (P52).

> “[*Fem les formacions*] a Salut, per exemple. I com que ho fem a nivell regional doncs l'encarregada de salut d'aquí Tarragona agafa els professionals, poden agafar des de pediatres a diferents persones que treballen en centres mèdics. I podem fer formacions des d'allí, ja no només de mutilacions, també en temes de violència de gènere i domèstica i tot això. També en centres educatius, també es vol fer l'any que ve alguna xerrada en centres educatius amb els professors, directors d'escoles perquè va molt bé. I després també, la meva companya treballa a la Rovira i Virgili, a la Universitat, a un estudi d'observatori de violència. Llavors, bé aquestes formacions. De la mateixa manera que nosaltres també anem a què ens formin, perquè també és important això” (P52).

Els serveis socials realitzen majoritàriament accions d'atenció i detecció.

> “La majoria d'atenció i detecció. Val? Sensibilització, des d'aquests equips no es fa. El de sensibilització es fa més tipus amb tallers, xerrades... a través del SIAD. Que depèn de l'Àrea d'Igualtat de l'Ajuntament. Llavors ells treballen més la prevenció, no? Des d'aquest àmbit. I la recuperació es treballa des del SIAD” (P19).

La OAVD realitza xerrades i conferències a instituts sobre prevenció del delicte en general en les quals s'aborda també la VM:

> “Amb respecte, o sigui a tots, quan la sensibilització i prevenció participem com a oficina tots aquells espais on es demana la nostra presència, per exemple, xerrades, en diferents col·lectius, últimament també hi ha hagut demandes d'institut, de cicles formatius, d'anar a explicar el nostre àmbit d'actuació, les funcions. Més en general, però clar, com a punt de coordinació, el tema de la violència masclista té un paper molt important, i molt diferenciat d'altres serveis” (P20).

En els recursos d'acolliment es realitzen accions de sensibilització i de prevenció de la VM amb les pròpies dones acollides.

> “Llavors, sí direm que el treball que fem des d'aquí és ajudar-les en la recuperació, però no tant a nivell psicoterapèutic, que es realitzarà allà. Però sí, aquí, d'aquestes funcions que fa el psicòleg, diríem, que fa un treball molt de sensibilització, amb elles, d'anàlisi, molt, molt d'anàlisi, del per què ha passat això, de com afrontar la vida, no? Per tant, de prevenció també. Perquè quan marxen d'aquí, tindran unes eines que els serviran per poder prevenir altres situacions de violència, no?” (P21).

8. Situació dels professionals.

8.1. Condicions laborals i rotacions

SAR Tarragonès: 6 educadores a torns, un psicòleg, una treballadora social i una directora, tots a jornada completa. Tenien una insertora laboral però la figura va desaparèixer a meitat del 2010. És un equip estable, que porta al servei entre 5 i 17 anys. La contractació es fa per una entitat gestora, ha canviat en 3 ocasions però s'han mantingut les professionals. Tots reben formació en VM.

> "Aquí estan: 6 educadores, bé, són 5 educadores i 1 educador, que van rotant; després hi ha un psicòleg; després està la treballadora social que és sotsdirectora i coordinadora d'aquest pis suport; i després estic jo com a directora. Aquest és l'equip que tenim aquí" (P21).

> "A veure, és un equip bastant estable, eh? Fa poc que sí va plegar una noia, una educadora. Però per motius personals. Era de Barcelona i cada dia venia a treballar aquí, i va trobar treball a Barcelona, doncs, es va quedar. Però ja feia 5 o 6 anys que treballava amb nosaltres. Tots són gent que fa molts anys que treballen. La que fa més anys és la sotsdirectora, que ha de fer 17. Després estic jo que faig 15. I després hi ha una educadora que ha de fer 10 o 12. Vull dir, tothom així. I el més nou, és un educador que ara ha entrat en el lloc d'aquesta educadora que ara va marxar. Però jo et diria que de mitjana, tal vegada... Jo que sé, entre això... Sí, és un equip molt consolidat. El psicòleg fa 8 anys, vull dir, que tothom porta anys amb això" (P21).

> "Sí, sí. Oferta formativa en tenim molta, eh? Des del gabinet de la Generalitat d'estudis, també ens fan ofertes. Des de la nostra entitat gestora, també. Des del col·legi de psicòlegs, per exemple. Fem les formacions que ens semblen adequades. Cadascú a la seva elecció" (P21).

OAVD: Una coordinadora, un psicòleg i dues treballadores socials, tots funcionaris o interins a jornada completa i amb una antiguitat d'entre 5 i 25 anys. No han rebut formació recent sobre VM.

> "Doncs s'ha fet formació en els àmbits de violència masclista, ara mateix no recordo, però la que està a la base de les hores de formació que està establert es poden fer i aquest any s'ha fet en altres àmbits de victimologia, especialment de terrorisme, catàstrofes i així s'ha n'ha fet, de violència masclista no recordo" (P20).

SIAD: Està compost per una coordinadora, una psicòloga i una advocada. Aquestes dues últimes estan contractades 5 hores a la setmana i són les mateixes des que es va iniciar el servei.

> "El servei està compost per la coordinació i llavors la psicòloga i l'advocada" (P24).

> "Nosaltres anem a totes [*les formacions*]. Anem a totes. A més, vam ser les que vam potenciar que Tarragona tingués un circuit de protocol de violència" (P24).

USIF, SAAU y SEST: A la USIF i SEST totes les persones són treballadores públiques excepte la integradora social que gestiona els 10 pisos d'emergències socials, que és contractada per un pla d'ocupació i canvia cada sis mesos ja que la seva plaça es gestiona per un pla d'ocupació. Aquesta persona no rep formació específica en violència masclista.

> "La integradora, de moment ve cada sis mesos, canvia, i és un pla d'ocupació" (P19).

ICD: La Coordinadora amb antiguitat des del 2011 i la tècnica són treballadores públiques a jornada completa. A l'Oficina d'Informació de l'ICD hi treballa una advocada i una psicòloga externes 5 hores a la setmana, l'advocada està contractada des de l'obertura de l'oficina l'any 2009 i la psicòloga fa un any.

STPT: El servei es va obrir al desembre del 2014. Compta amb dues psicòlogues, dues treballadores socials, una coordinadora del servei que és psicòloga i criminòloga i una advocada, per assessorar a les professionals. La jornada laboral és partida i diferent per a cada professional, entre les 10 i les 24 hores setmanals, excepte la jornada de l'advocada que és d'unes hores cada 2 setmanes. La contractació es fa per una entitat gestora. Es mantenen des del principi la coordinadora, dues tècniques i l'advocada. Han canviat 2 tècniques. Fan les formacions en VM que indica l'entitat gestora "Salut i Comunitat".

> "Nosaltres som cinc de l'equip. Hi ha quatre tècniques referents. Dues són psicòlogues i dues treballadores socials. Totes amb experiència prèvia en temes de violència masclista i jo que sóc psicòloga i criminòloga. I sóc la coordinadora del servei. Després tenim una advocada, però és una advocada només per a nosaltres. Per assessorar-nos perquè tot el que ens arriba amb llenguatge jurídic hi ha moltes coses que ens perdem. Llavors la Cèlia ve cada dues setmanes i ens fa una... ens revisa expedients, com fem les coses. I aquí s'acaba l'equip" (P23).

> "Sí [*fem formació en VM*], a nivell intern de la fundació. És una fundació que aposta molt per la formació interna i llavors fem cursos, alguns obligatoris per tots

i uns altres... Sí, en violència masclista i drogodependència, violència masclista i patologia mental, per exemple, bàsics en violència masclista, perspectiva de gènere... És a dir, des de la fundació estan molt sensibilitzats des de sempre. De fet, una de les grans àrees d'intervenció és la mateixa en temes de violència.(...) En un any es poden fer de 8 a 10 formacions" (P23).

SIE: Una treballadora social, dues educadores socials, una mediadora sociocultural, una administrativa, dues psicòlogues, una advocada i la directora. Totes estan a jornada completa excepte la mediadora sociocultural que té una jornada de 5 hores setmanals. Hi ha hagut rotació en el personal, l'administrativa, la treballadora social i la directora continuen des de l'obertura del servei al 2010. Les treballadores tenen àmplia formació en VM.

"Tenim una treballadora social, dues educadores socials, insertora laboral ja no, la mediadora sociocultural. Tot el personal està a 38 hores i mitja excepte la mediadora sociocultural prop de 5 hores a la setmana. Llavors, tenim a l'advocada i dues psicòlogues, psicòloga infantil i psicòloga de dones, l'administrativa i jo. Aquest és el personal del SIE" (P25).

"Hi ha hagut canvis. Que quedem des del principi potser som tres. L'administrativa, treballadora social i jo. Som quatre. Sí que és veritat que tenim dues persones que estan d'excedència, una de baixa maternal, l'altra d'excedència maternal. Llavors tornaran i hem fet canvis i rotacions en l'equip sobretot per temes de maternitat. I alguna que ha hagut de marxar perquè vivia massa lluny, no hi havia territori, llavors... Per compaginar la vida personal i laboral és complex. I hi ha persones que han marxat per millores laborals dins de la mateixa entitat. Per assumir càrrecs de... Un altre càrrec de direcció de servei o de gestió de servei" (P25).

"Nosaltres com a entitat tenim pla formatiu anual, llavors tenim les hores de formació, que pots fer dins del que és l'horari laboral, i després en aquestes hores també l'entitat ens pregunta sempre a la fi d'any quina és la formació que creiem que han de tenir els nostres equips. I a partir d'això planifiquem la formació. Llavors, a part de la formació que fa l'entitat, tenim la formació que ens proporciona Benestar i Família. Que de vegades fa formació i llavors els equips van a Barcelona a què els donin la formació. I d'altra banda, en concret, i mira que jo he treballat en altres equips en violència i tal, però aquest en concret és un equip que el tema formació és una cosa que els motiva moltíssim. Llavors sempre intenten buscar formacions per millorar les seves competències en aquest camp. I encara que de vegades esgoten les hores, doncs el que fas, et deixo unes hores de

retorn després d'aquestes hores laborals i van fent formació online. Però aquí intenten sempre estar amb el tema formatiu" (P25).

Pis pont: La responsable del pis és treballadora social i està contractada a jornada completa. Compta amb una altra treballadora social contractada a mitja jornada. Les dues porten uns 7 anys, des de la creació del pis.

> "Jo estic a jornada completa i la companya està a mitja, a mitja jornada. El que passa doncs que també de vegades doncs, bé, quan realment, quan necessitem suport puc comptar amb la companya. Quan ha passat qualsevol història doncs puc comptar amb ella" (P26).

GAV: Dos agents, un home i una dona. Reben formació en violència oferta pel propi cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i de l'ICD.

> "[*L'oferta de formació*] a nosaltres ens arriba, per correu, de diferents tipus. Des de la que et pugui oferir Mossos, després tu també busques fora també hi ha diferents. A l'Institut Català de la Dona també en fan. Llavors, és això que tu puguis, el que t'arribi i diguis "ostres, és interessant". Doncs hi vas. Si et deixa l'horari de treball que no tinguis cap tipus de cosa, doncs si es pot. Perquè és la manera, realment, d'aprendre i després poder oferir un servei bo. I saber quins recursos hi ha en cada lloc, també" (P52).

8.2. Mecanismes per evitar la síndrome *burn out*

La majoria dels serveis deixen algun espai formal o informal on els professionals comparteixen els casos més complexos. Alguns dels serveis fan supervisions externes, normalment una vegada al mes.

La USIF, SEST i EBSS van fer supervisió de casos mensuals al llarg de l'any 2014.

> "Vam fer supervisió de casos, no? Durant un any. Ara s'ha deixat de fer. És quelcom cíclic, perquè són diferents equips, i van començar les d'atenció a violència. Les treballadores socials dels serveis d'emergències, i els equips de violències dels centres dels serveis socials. Vam fer supervisió. Llavors teníem, una vegada al mes, durant dues hores amb una psicòloga, i anàvem revisant casos, per "desangoixar". Alguna cosa també, no?" (P19).

La OAVD realitza supervisions externes mensuals per un professional extern a l'Oficina:

> “Es comparteixen molt els casos, els casos més delicats i després disposa d'un temps d'unes hores mensuals de supervisió externa per un professional aliè a la institució” (P20).

El SAR fa supervisió externa cada mes.

> “A veure, nosaltres vam tenir un supervisor durant molt temps, i fa uns mesos ho vam canviar. I ara en tenim un, que només hem fet la primera supervisió amb ell. Però la supervisió que nosaltres estem acostumats a aquest equip, i el que ens interessa, és que no sigui una supervisió, tipus tancat, diríem. Abans bé, ens interessa a partir del que detectem com a necessitats, en un moment donat, de l'equip. Doncs ho posem sobre la taula, i el supervisor és qui ens ha de recolzar per resoldre allò. O veure-ho des d'una altra òptica, reflexionar, tal. És a dir, que és una supervisió que pot anar des de la cura d'una persona, també, que estigui en un moment donat en una situació més delicada, o amb més dificultats... fins a temes que siguin d'equip, com temes més de... d'anàlisi de casos” (P21).

En el STPT s'està considerant començar la supervisió externa pròximament, en principi cada 2 mesos. Fins avui no s'havia valorat necessari ja que el servei es va obrir al desembre del 2014 i no es comptava amb suficient volum de treball:

> “Tenim, evidentment, com a tot arreu, els espais més informals on ens fem supervisió de nosaltres mateixos i ara començarem amb les supervisions externes. Ara no havíem començat perquè portem molt poc temps i tenim molt pocs casos. Però està contemplat des del principi, en els plecs d'intervenció del punt de trobada està contemplat el tema de la supervisió. Però no havíem començat pel petit volum de treball i perquè vaig creure que no era necessari encara. Però ara aviat comencem amb supervisió externa” (P23).

El SIE té supervisions externes cada mes:

> “Sí, tenim una supervisora interna. Una vegada al mes ens ve una supervisora externa i allà treballem no només l'anàlisi de casos a nivell emocional, no de casos tècnics que per això tenim les reunions tècniques, sinó a nivell emocional que et genera... No només el cas en sí sinó normalment el que estem treballant més és la part de fora, la part a nivell social, fins i tot a nivell de professionals externs, com s'està veient la violència masclista, quins discursos hi ha, que de vegades entren en contradicció amb el que tu estàs treballant aquí. I de vegades has de donar com a masses explicacions, com pensàvem que això que estava més o menys superat i assumit, la nostra impressió és que hi ha com un retrocés social i això es transmet.

Llavors, què ens genera a nosaltres això? En quina posició estem? I això com pot influir en el nostre treball de dia a dia amb les dones o nens i nenes que estem atenent. I per això tenim aquesta supervisió externa. I després intentem, aquí sí que tenim com unes activitats que fem nosaltres, entre nosaltres, per poder treballar més el tema del *burn-out*, som un equip que utilitzem molt l'humor en situacions d'estrès, o quan hi ha una persona que surt d'una entrevista encara molt remoguda potser no pots esperar a la supervisió, llavors ho treballem aquí a l'equip. No només a donar-li suport emocional, també en què et podem ajudar, alguna cosa des d'aquí perquè és un equip petit i això funciona" (P25).

9. Altres

S'han trobat dificultats per les concessions de la RAI en casos en què les dones víctimes de VM acompanyen un informe d'un servei especialitzat per acreditar la situació de violència sense ordre de protecció o una sentència condemnatòria.

"Ara ja no hi ha problema. Va haver-n'hi molts. A veure, segons la llei, una dona pot demanar la RAI com a víctima de violència masclista, si té una ordre de protecció, o bé té un informe acreditatiu d'aquesta violència que li faci algun servei. Què ens va passar aquí a Tarragona? Què va passar en general, eh? Però aquí es van posar com molt estrictes. Molt rígids. Que si la dona no presentava una ordre de protecció, no tenia dret. Llavors a través de... Això va ser un tema tractat a nivell de la Secretaria i el Ministeri em consta. I van arribar al punt de dir, no. Quan portin un certificat acreditatiu, que ens ho fa la pròpia Secretaria, vostès ho han d'acreditar. I tenen dret, a més, resoldre favorablement. Aquí tot i amb això, encara que ens trobem amb dos casos, tal vegada fa tres o quatre mesos, que ens els van retenir, dient: "no ho veig clar", el cap de prestacions. I al final es va resoldre, perquè clar, hi havia aquest treball previ que això havia de ser així. Però sí... Són molt estrictes, és a dir, quan existeix la renovació si no hi ha OP, no hi ha renovació de la RAI, eh? Llavors, què passa?" (P21).

"Sí, sí que va haver-hi un moment que posaven moltes pegues perquè no hi havia ordre de protecció o allunyament. Jo vaig parlar amb el cap d'aquí, una mica intentant fer-li veure que no és que aquí la dona vingui... Primer, que tampoc tenim tantes, tantes, tant volum que els desborda no? De dones que necessitin una RAI. Uns altres estan cobrant altres prestacions, és a dir, que no... I fer-li entendre que nosaltres som professionals especialitzades, que nosaltres sabem el

> que és la violència masclista, que la violència masclista n'hi ha de molts tipus i que jurídicament no es contempla tot no? I de moment les que nosaltres hem anat fent ens han dit que sí. I tampoc n'hem fet molta, molta quantitat també t'ho he dir. Però de moment sí que ens l'han donat" (P25).

El problema per a la concessió de la RAI amb els informes del servei especialitzat sembla haver millorat però continua sent impossible la renovació de la RAI ja que per a la renovació s'exigeix, en qualsevol cas, una sentència condemnatòria o una ordre de protecció.

> "Sí, sí, sí. La RAI està pensada per a víctimes de violència, són 11 mesos, renovació; 11 mesos, renovació; 11 mesos. Són tres... Llavors, què passa? Podem tenir una senyora que primer l'hagi pogut tramitar i li resolen favorablement, perquè és la primera. I aquesta senyora suposem que no ha denunciat, o que havent denunciat no li han concedit ordre de protecció. Quan passen aquests 11 mesos, aquesta senyora no podrà renovar-la, almenys aquí no, eh?" (P21).

10. Conclusions

Tarragona compta amb un protocol propi per a l'abordatge i coordinació dels serveis que atenen la VM, és el *Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista de la ciutat de Tarragona*. El protocol va ser signat l'any 2008 i actualitzat al 2010. En l'actualitat aquest Protocol és liderat per l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona.

La Comissió de Seguiment del Protocol es reuneix una vegada a l'any. En ella participen representants institucionals, de l'àmbit sanitari, judicial, policial, social i dels serveis especialitzats en VM. El Protocol també compta amb una taula de treball tècnica, que es reuneix quatre vegades a l'any. Els/les professionals que participen amb regularitat en aquestes reunions són tècnics/es de l'àmbit policial, social i serveis especialitzats. Altres professionals tècnics/es de l'àmbit sanitari, educatiu i judicial són convocats però participen en menor mesura. En les reunions de la Taula es treballen de forma conjunta casos concrets o es comenten variacions en les normatives o formes de fer dels diferents serveis.

Recentment, s'ha començat a treballar en la creació d'una taula local de mutilació genital femenina. S'han realitzat formacions al personal de l'àmbit sanitari i es té previst

continuar amb formació en ensenyament. A continuació s'ha projectat la creació d'una taula per abordar els Matrimonis Forçats.

Els Serveis Socials tenen un pes molt important a la Xarxa. Des de 2011 compten amb professionals especialitzats en VM en cadascun dels Equips d'Atenció Primària i atenen a un percentatge molt elevat de les dones de la ciutat que es troben en situació de VM. A més, Serveis Socials lidera el circuit i gestiona el SAAU. La USIF, també atén a un nombre rellevant de dones en situació de VM. Les dones són ateses perquè acudeixen directament a Serveis Socials o, majoritàriament, arran de l'obertura d'expedients de risc als i les menors d'edat descendents de dones en situació de VM.

La USIF i el SIE realitzen intervencions molt semblants en casos de VM ja que tots dos serveis ofereixen atenció social, psicològica i jurídica, la qual cosa pot donar lloc a multi-intervencions. En general, el SIAD no atén casos de VM i deriva a la USIF mentre la resta de serveis deriva al SIE.

Les manifestacions de VM abordades per la Xarxa són majoritàriament en l'àmbit de la parella. Tant el SIE com la OAVD han atès casos d'agressions i abusos sexuals, principalment en l'àmbit de la parella o en l'àmbit familiar, en el cas de menors. No existeix un circuit a Tarragona sobre abusos sexuals a menors. Per això, els casos que es detecten són derivats a Barcelona.

El SAR ha atès a diverses dones víctimes de matrimonis forçats coordinadament amb el SIE i Serveis Socials. Tots els serveis que han intervingut en aquests casos han valorat que el temps d'estada al SAR ha estat insuficient perquè aquestes dones poguessin acabar el procés de recuperació o almenys aconseguir un nivell d'autonomia que els permetés adequar-se a algun altre recurs d'acolliment.

Arran de les formacions en MGF als professionals sanitaris s'ha vist un increment en la detecció preventiva de casos. No s'han detectat o atès casos de tràfic amb finalitats d'explotació sexual o d'assetjament sexual en l'àmbit laboral en els últims anys per cap dels serveis de la Xarxa.

Pel que fa a l'atenció de menors d'edat, tots els serveis, excepte el SIAD, afirmen atendre tant a adolescents en situació de violència com als fills i filles de dones en situació de VM menors d'edat. Malgrat això, tan sols el SIE compta amb professionals especialitzats en l'atenció de nens/es i adolescents.

La ciutat de Tarragona no compta amb un protocol específic per a les urgències derivades d'una situació de VM. Té un circuit únic per a totes les emergències socials, on s'inclouen

les urgències per causa de VM. El recurs que activa el circuit d'emergències socials és el SEST (Servei d'Emergències Socials de Tarragona) depenent de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Existeix un reglament específic que regula el Servei Municipal d'Acolliment Temporal d'Urgència el qual regula la forma d'actuar en situacions crítiques determinades per la falta d'allotjament, entre elles, la VM. En ell es preveu l'acolliment immediat d'urgència en places hoteleres per posteriorment accedir a un pis d'emergència social. L'Ajuntament de Tarragona compta amb 10 pisos d'emergència social, dels quals un és destinat a dones en situació d'urgència social, incloent la VM. En casos d'alt risc per a la dona s'acudeix a altres pisos d'urgències situats fora de la ciutat de Tarragona.

Els recursos d'acolliment d'urgències són suficients però no és un recurs específic per a dones víctimes de VM. Una integradora social, que canvia cada 6 mesos, gestiona els 10 pisos d'emergència social i no té formació en VM.

Tarragona compta a més amb Serveis d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de VM: una casa d'acolliment, un pis pont i un pis de suport. En ells s'acullen dones que generalment provenen d'altres territoris catalans. S'ha detectat que un nombre considerable de les dones acollides en els últims anys presenten altres problemàtiques afegides a la VM, com consums abusius o malalties mentals. Aquestes altres problemàtiques no poden ser abordades pel SAR i dificulten o impossibiliten l'abordatge de la violència viscuda.

Els serveis més actius en accions de prevenció i sensibilització són el SIAD, el SIE i el GAV. Realitzen tallers en escoles, guarderies i instituts, formacions a professionals i activitats amb la comunitat en general per sensibilitzar sobre la violència masclista.

Existeix poca rotació entre els/les professionals dels serveis i tots els professionals compten amb formació en VM, excepte la tècnica referent dels pisos d'emergències. Gairebé tots els serveis realitzen supervisions externes per evitar la síndrome de *burn out,* generalment amb periodicitat mensual, excepte Serveis Socials.

7. El Prat de Llobregat

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

El Prat Llobregat és un municipi que es troba a la comarca del Baix Llobregat i forma part de l'àrea metropolitana de Barcelona. La ciutat es troba a la vora de la Mediterrània i el seu terme municipal, d'una superfície de 32,23km^2, limita amb els municipis de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Boi i Viladecans. El terreny és pràcticament pla i la seva altitud màxima (8 metres) es troba a la Plaça de la Vila.

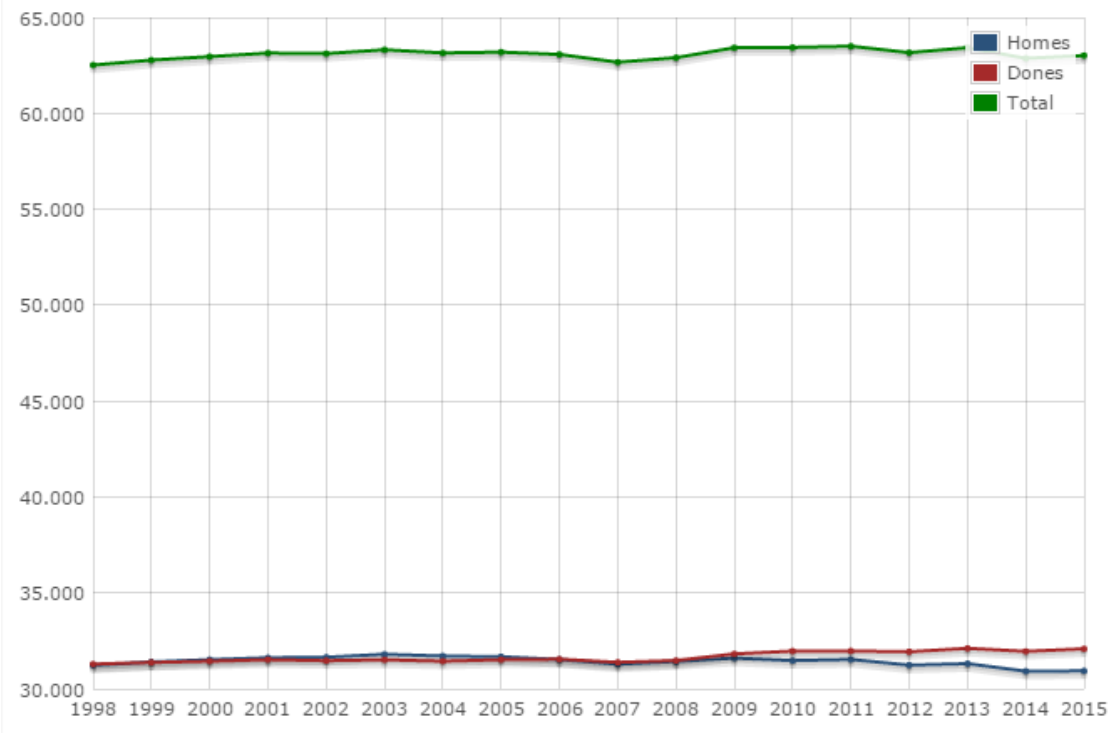
El Prat de Llobregat es troba en un important nus de comunicacions per carretera, autopistes, autovies, metro, trens, aeroport i port. En el seu terme es troben infraestructures de gran importància per a Barcelona com l'aeroport de Barcelona (IATA: BCN) i, un cop acabades les obres de desviament del riu Llobregat, una part de la zona portuària del port de Barcelona. La carretera C-31c uneix la ciutat amb Sant Boi de Llobregat. L'autovia C-31 uneix El Prat amb Castelldefels i Barcelona, l'Autovia del Nord-est o A-2 la uneix amb Cornellà de Llobregat i Barcelona. La Ronda de Dalt o B-20 uneix la ciutat amb Barcelona i amb Sant Boi de Llobregat. Finalment, l'autopista C-32 o Corredor del Mediterrani uneix El Prat amb l'Hospitalet, Esplugues de Llobregat, Viladecans, Barcelona, Gavà i Castelldefels.

Pel que fa al transport públic la ciutat d'El Prat de Llobregat compta amb una estació intermodal de la que parteixen trens de rodalies: R2 (Granollers-Castelldefels), R2 Nord (Maçanet-Massanes-Aeroport) i R2 Sud (Estació de França (Barcelona)-Sant Vicenç de Calders). Així mateix, el Prat compta amb diverses línies interurbanes que la connecten amb Sant Boi de Llobregat, Castelldefels i Barcelona. Igualment, la ciutat compta també amb connexió a Barcelona per metro, a través de tres línies.

El Prat és una ciutat tradicionalment agrícola que després es va convertir en eminentment industrial. Ha viscut una profunda transformació en els darrers anys amb el tancament d'empreses importants (La Seda de Barcelona, etc.). Actualment, l'economia de la ciutat s'està reorientant als serveis. Al polígon Mas Blau es troben nombroses empreses de serveis, logística i distribució que també presten serveis al proper aeroport.

La ciutat del Prat té una població de 63.014 habitants[239] i amb una densitat de població de 2.000,2 habitants/km^2. Pel que fa al sexe de la població, el 49,08% són homes i el 50,92% són dones[240].

Padró municipal d'habitants per sexo. Xifres oficials. El Prat de Llobregat. 1998 – 2015.



Font: IDESCAT. Padró Municipal d'Habitants.

En relació a l'edat el 20,12% té 19 anys o menys, el 10,94% té entre 20 i 29 anys, el 16,76% té entre 30 i 39 anys, el 15,77% té entre 40 i 49 anys, el 13,21 té entre 50 i 59 anys, el 11,53 té entre 60 i 69 anys i, finalment, el 11,67% té 70 anys o més[241].

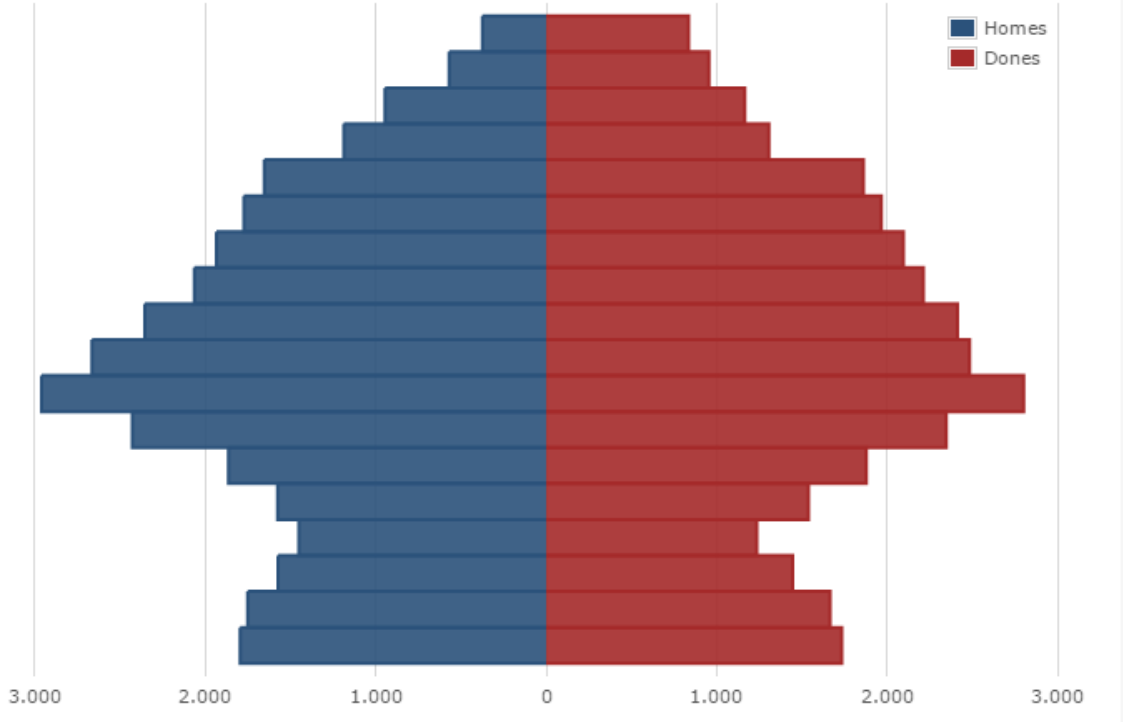
---

[239] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en xifres: El Prat de Llobregat*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=081691#h3 [consultat: 29/12/2015].

[240] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en xifres: Terrassa*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=081691#h3 [consultat: 29/12/2015].

[241] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *Padró municipal d'habitants de El Prat de Llobregat de l'any 2014*. Disponible a: http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh&n=498&geo=mun:081691#Plegable=geo [consultat: 29/12/2015].

Població per sexe i quinquennal. Xifres oficials. El Prat de Llobregat. 1998 – 2015.



Font: Idescat. Padró Municipal d'Habitants.

Pel que fa a l'origen de la població el 89,23% prové de l'Estat espanyol i el 2,64% prové del Marroc. La resta d'orígens de la població amb percentatges notables són per part de la població vinguda de Xile (1,86%), de la resta d'Amèrica del Sud (1,75€) d'Àsia (1,72%) i de Romania (0,92%), entre altres.

Pel que fa a les dades d'atur, a gener de 2016, el 15,75% de la població del Prat es troba en aquesta situació, dels quals el 46,23% són homes i el 53,77% restant són dones[242].

1.2. Serveis que intervenen

En relació a la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral a les dones que pateixen violències masclistes, a la ciutat del Prat operen els següents serveis:

[242] Les dades s'han extret de: Observatori Comarcal del Baix Llobregat, Consell Comarcal del Baix Llobregat (2016). *Atur registrat a El Prat de Llobregat*. Recuperable des de: http://arxius.elbaixllobregat.cat/web/analisi/pdf/Taulaaturprat.pdf [consultat: 18/02/2016].

- Oficina[243] d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones[244].
- SIAD d'El Prat de Llobregat[245].
- Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE) del Baix Llobregat[246].
- Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT) d'El Prat de Llobregat[247].
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) de Barcelona[248].

---

[243] Atès que no existeix cap oficina de l'ICD al municipi, s'ha pres de referència la de Barcelona.

[244] Plaça Pere Coromines, 1

08001 - Barcelona

Telèfon: 934951600

Correu electrònic: icd@gencat.cat

Titularitat: Generalitat de Catalunya

[245] Plaça de l'Agricultura, 4

08820 - El Prat de Llobregat

Telèfon: 933790050

Correu electrònic: siad@elprat.cat

Titularitat: Ajuntament d'El Prat de Llobregat.

[246] Carrer Pou de Sant Pere, 8

08980 - Sant Feliu de Llobregat

Telèfon: 936859934

Correu electrònic: siebll.bsf@gencat.cat

Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[247] Gran Via de les Corts Catalanes, 111 edifici P, 5a. planta (Ciutat de la Justícia)

08075 - Barcelona

93 554 87 00 / 900 12 18 84 / 93 554 90 64

siebll.bsf@gencat.cat

victimabarcelona.dj@gencat.cat

Titularitat: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia.

[248] Plaça d'Antonio Martín s/n

08820 – El Prat de Llobregat

Telèfon: 934 79 60 55

- Grup d'Atenció a la Víctima del Delicte (GAV) d'El Prat de Llobregat[249].
- Equip d'Atenció a la Víctima (EAV) – Equip d'Atestats de la Policia Local d'El Prat de Llobregat[250].
- Servei d'Acollida i Recuperació del Baix Llobregat (SAR)[251].
- Servei d'Acollida Substitutòria de la Llar (SAS)[252].
- Servei d'Acollida i Atenció d'Urgències (SAAU) del Baix Llobregat[253].

SIAD municipal d'El Prat de Llobregat: el Servei d'Informació i Atenció a les Dones del Prat és un recurs municipal de la ciutat. Es troba adscrit a l'Àrea d'Acció Social, dins el Programa de les Dones i està ubicat a Cases d'en Puig, Serveis de Ciutadania. Va ser creat el 2009 i per tant amb posterioritat a la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista; si bé amb anterioritat a la Llei ja existia un històric treball i ben arrelat abordatge de les violències masclistes a la ciutat.

SIE Barcelona: el Servei d'Intervenció Especialitzada que opera a la ciutat del Prat no es troba situat a la ciutat sinó a Sant Feliu de Llobregat. Depèn del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

STPT d'El Prat: el Servei Tècnic de Punt de Trobada d'El Prat és un servei dependent del Departament de Benestar Social i Família (Secretaria de Família) de la Generalitat de

---

Correu electrònic: stpt.pratllobregat@gencat.cat

Titularitat: Generalitat de Catalunya.

[249] Avinguda de l'Onze Setembre, 26-28

08820 – El Prat de Llobregat

Telèfon: 93 478 03 47

Titularitat: Generalitat de Catalunya.

[250] Carrer del Riu Llobregat

08820 – El Prat de Llobregat

Telèfon: 934 78 72 72

Titularitat: Ajuntament d'El Prat de Llobregat.

[251] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[252] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[253] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

Catalunya. Es tracta d'un servei temporal destinat exclusivament a donar compliment al règim de visites dels i les menors amb els seus i les seves famílies, establert per ordre judicial o ordre administrativa. La seva gestió del STPT d'El Prat està externalitzada a la Fundació Salut i Comunitat.

OAVD de Barcelona: l'OAVD és un servei d'atenció i d'informació per a víctimes del delicte on atenen molt prioritàriament a víctimes de violència masclista i especialment a dones víctimes de VM en l'àmbit de la parella que tenen mesures de protecció vigents (cautelars o definitives). En concret, si l'agressor està a la presó, han d'informar de tots els canvis en la situació penitenciària del penat. És una única oficina per a tota la província de Barcelona. En aquest sentit, atén i informa també les dones d'El Prat de Llobregat, principalment de forma telefònica i, excepcionalment, de forma presencial si les dones es traslladen a la seva seu a la Ciutat de la Justícia.

GAV d'El Prat: el Grup d'Atenció a la Víctima dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que opera a la ciutat d'El Prat es troba ubicat a la mateixa ciutat. Es troba dins de la Regió Policial Metropolitana Sud i depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

Equip d'Atenció a la Víctima (EAV) – Equip d'Atestats de la Policia Local d'El Prat de Llobregat: a diferència d'altres municipis, la ciutat d'El Prat compta amb el cos de la Policia Local en la intervenció integral contra les violències masclistes i, en específic, compta amb un Equip d'Atenció a la Víctima (EAV) que, juntament amb l'equip d'Atestats pertanyen al Grup Especialitzat de la Policia Local. Així la Policia Local d'El Prat actua en la realització d'atestats, assessorament i en la realització de seguiments de les víctimes de maltractaments en l'àmbit de la llar i en les diferents actuacions amb menors i majors. Fora de l'horari del servei de l'EAV, els i les agents de l'Equip d'Atestats atenen els serveis urgents d'episodis de violència del tipus que sigui.

SAR Barcelona: el Servei d'Acolliment i Recuperació és un recurs dependent del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya. El SAR és un recurs especialitzat, residencial i temporal que ofereix acollida i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i als seus fills i filles dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, vetllant per la seva autonomia.

SAS Barcelona: el Servei d'Acollida Substitutori de la Llar és un recurs dependent del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya. El SAS actua com a substitució de la llar i compta amb suport personal, psicològic, social i jurídic per facilitar la

integració de les dones que pateixen situacions de violència masclista, així com dels seus fills i filles.

SAAU Barcelona: el Servei d'Atenció i Acollida d'Urgència del Barcelona és un recurs dependent del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya. El SAAU facilita acollida temporal, de curta durada i gratuïta, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si escau, als seus fills i filles, per tal de garantir la seva seguretat personal.

1.3. Justificació de l'estudi de cas d0aquest municipi

El Prat de Llobregat és un municipi que podem dir característic de la zona sud de l'Àrea Metropolitana: un municipi que als anys seixanta va rebre un gran volum de persones migrants d'altres indrets de l'Estat espanyol per treballar en les indústries dels seus polígons. Va augmentar molt la seva població, principalment de classe obrera, i va tenir, des de la Transició, governs municipals d'esquerres. Va ser un dels primers municipis amb polítiques de dones i d'atenció a víctimes de VM. El seu circuit és valorat molt positivament.

Ens interessava conèixer el funcionament del seu protocol i circuit i conèixer la relació amb el SIE de referència que se situa en un altre municipi de la comarca.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

L'any 2002 es va començar a fer un recull ordenat de protocols d'actuació dels diversos serveis en relació amb la violència cap a les dones i, a partir d'aquí, es va concretar el primer Protocol de circuit local per a l'atenció a les dones víctimes de violència domèstica a El Prat de Llobregat. El mateix any 2002 es va editar un díptic informatiu per a la ciutadania i el 2003 el Programa de les Dones va publicar el primer document explicatiu del Protocol. Aquest document tenia diversos objectius: fer visible la feina dels i les professionals que tenien un contacte amb les dones supervivents de la violència masclista i oferir-los formació i reciclatge continuat, dissenyar un protocol d'actuació per donar una atenció de qualitat minimitzant la victimització secundària, i exposar com es treballava des del món local per tal de donar resposta a la violència contra les dones: optimitzant els recursos disponibles i treballant aspectes com l'atenció, la sensibilització i la prevenció.

L'any 2008 la Regidoria de Serveis Socials va fer una primera actualització del Protocol i del díptic informatiu. Es van incorporar novetats legals, amb la Llei Orgànica 1/2004 i alguns recursos nous, mantenint la filosofia de treball coordinat i transversal.

L'any 2013 la Regidoria de la Dona va realitzar l'última actualització del Protocol del Circuit Local d'Atenció a les Dones Víctimes de Violència Masclista incorporant novetats legals com les de la Llei 5/2008 i nous recursos. El mateix any 2013 el nou Protocol va guanyar el II Concurs de Bones Pràctiques Locals contra la Violència de Gènere en l'àrea de coordinació i detecció, organitzat per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) del Ministeri de Sanitat. El nou protocol es va presentar l'any 2014.

Així mateix, la ciutat d'El Prat compta també amb diversos protocols d'actuació en els diferents àmbits professionals que intervenen en l'abordatge integral de les violències masclistes a escala local, que es troben dins d'aquest Protocol. Així, trobem el Protocol d'Actuació de la Policia Local en l'àmbit de la violència sobre la dona; el Protocol d'Actuació del cos de Mossos en cas de violència masclista; o el Protocol d'Actuació en l'Àmbit Sanitari que inclou directrius d'actuació per als centres d'atenció primària, per al Servei d'Atenció Sexual i Reproductiva (ASSIR), per al Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), pel Centre d'Atenció i seguiment de Drogodependències (CAS) i per al Servei Integral per a les conductes addictives (SPAI). També es compta amb el Protocol d'Actuació dels serveis socials municipals o el Protocol d'Actuació en l'Àmbit Jurídic. Finalment, en relació als i les menors, El Prat de Llobregat compta també amb el Protocol per a la detecció i l'abordatge dels maltractaments a menors[254].

2.2. Lideratge dels Protocols

El Protocol del Circuit Local d'Atenció a les Dones Víctimes de Violència Masclista va ser liderat, durant la seva confecció, per serveis socials i pel Programa de les Dones. Actualment i des de 2011, el seu lideratge corre també a càrrec del Programa de les Dones, i la seva supervisió i coordinació va a càrrec del SIAD d'El Prat, qui també coordina el circuit professional:

> "Va a càrrec del SIAD la coordinació del protocol contra la violència masclista d'aquí, que l'any passat el vam presentar, vam fer una mica una actualització d'un document anterior que ja hi havia, que s'havia fet al 2008" (P57).

[254] Programa de Dones (SIAD), Ajuntament d'El Prat de Llobregat (2014). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat*.

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

A la ciutat d'El Prat la Comissió Tècnica és l'encarregada de vetllar pel correcte funcionament del Circuit municipal, per a la seva renovació constant i l'adaptació a les noves necessitats de les dones que van sorgint en el dia a dia de l'atenció. La Comissió es reuneix cada 2 mesos, si bé davant de casos excepcionals o necessitats específiques es convoca la Comissió de forma extraordinària; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

> "Sí, la comissió tècnica és cada dos mesos, s'aprofita que ja tenim convidada la gent de fer coincidir" (P57).

La participació en la Comissió Tècnica és de caràcter tècnic, compta amb el suport de l'equip polític i de l'equip directiu dels departaments participants, que també poden participar puntualment en alguna de les sessions. Habitualment, la Comissió Tècnica està integrada per: àmbit sanitari (CAP Disset de Setembre, CAP Pujol Capsada, CAP Ramona Via, Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS), Centre de Salut Mental per a Persones Adultes (CSMA), Servei per a les addiccions Integral (SPAI), Salut Pública-SISA / ASSIR), Centre de Promoció Econòmica (CPE), Educació, Forense, Serveis de Joventut-El Lloro, Mossos-GAV, Policia Local-EAV, SIAD, SIE, Nova Ciutadania, Pla d'Actuació Sant Cosme (PASC) i Serveis Socials d'El Prat de Llobregat[255].

D'altra banda, des de l'any 2011 la ciutat d'El Prat compta amb la Comissió de Seguiment de casos, encarregada de la feina dels casos d'especial dificultat en què es fa necessària la implicació de diferents professionals membres o no de la Comissió Tècnica. Així, i segons es relata des del SIAD de la ciutat, la periodicitat de reunió és també bimensual, però s'adapta a les necessitats específiques dels casos, podent-se convocar reunions d'urgència si fos necessari:

> "Una de les coses que va sortir, per exemple, és que quan fèiem les reunions bimensuals hi havia molta gent amb necessitat de treballar els casos, perquè: «Em preocupa i ara que et veig aquí, escolta, mira, la senyora aquella, no sé què», i vam dir: «No, hem de deixar les comissions pel que són, que és reunir-se els professionals i esbrinar cap a on hem d'anar, si hem de muntar una jornada, si hem de fer sensibilització, i vam crear un espai» . I llavors es va crear un espai específic de seguiment de casos, que en aquest cas la persona que coordinava abans el Circuit va voler assumir això i hi ha una coordinadora de seguiment de casos. Llavors tenim dos espais, la comissió tècnica, que te el seu propi horari i el seu propi espai, i quan

[255] Programa de Dones (SIAD), Ajuntament d'El Prat de Llobregat (2014). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat*.

cal es fa una coordinació de seguiment de casos. Això no vol dir que si hi ha un cas urgent no es convoqui als professionals i es treballi, és diferent. Vull dir, la comissió de seguiment de casos diríem que és un espai com més formal que quan hi ha un cas que ja no saps què fer i, a més, involucra molts serveis; trobem un espai físic per dir: «A veure, repassem amb aquesta dona què passa , què passa amb Policia, què podem aportar cada un »

¿I hi assistiu totes les entitats que treballeu...?

Les persones que estan en aquest cas. O sigui, a la comissió de seguiment de casos es convida a gent que participa o no del Circuit, per exemple, a una comissió de seguiment de cas pot venir una treballadora social que normalment no participa directament en el Circuit, perquè no pot venir tot l'equip, però com és la que porta aquest cas se la convida perquè és la persona que és entesa en aquest cas. Per això vam voler separar, perquè si no era com un: «Estem parlant d'un cas i no ha vingut la treballadora social que treballa aquest cas», és que no tenia sentit, llavors es convida. Però això ha de ser amb casos que ens permet aquest *timing*, tingues en compte que estem parlant de dos mesos" (P57).

"A part que tenim la comissió de seguiment de casos també treballem quan s'escau les vegades que sigui necessari, es fa coordinació per telèfon o presencial" (P68).

La Comissió de Seguiment elabora els plans de treball personalitzats per a cada cas concret. La Comissió està liderada per una tècnica de Serveis Socials, que coordina el treball de la Comissió, tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

"[...] La comissió de seguiment de casos ho fa [*la coordinació*] la tècnica de serveis socials" (P57).

D'altra banda, en relació a altres coordinacions, si bé no integren la Comissió Tècnica ni de Seguiment, de forma periòdica el Consell Comarcal del Baix Llobregat convoca la Taula contra les violències masclistes. Habitualment es realitzen unes 2 o 3 reunions a l'any; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

"Normalment les sessions comarcals són dues o tres a l'any, no són més, són poquetes [...]" (P57).

En elles participen els diferents SIAD de la Comarca, el SIE de referència de la Comarca i l'ICD de manera fixa. Depenent de la temàtica treballada assisteixen altres recursos,

serveis i/o institucions. La Taula contra les violències masclistes del Barcelona està liderada pel Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Finalment, és també destacable la coordinació existent entre els diferents serveis i recursos de la Xarxa de la ciutat i el Jutjat de Violència cap a la Dona d'El Prat. En aquest sentit, és remarcable la realització d'informes conjunts entre els diferents serveis i recursos que treballen en l'abordatge de les violències masclistes a El Prat que es faciliten als/les jutges/esses del Jutjat de Violència cap a la Dona de la ciutat, facilitant el traspàs d'informació i una millor atenció i protecció de les dones; tal com es relata des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de la ciutat:

> "[...] El fet de fer informes comuns, no com a Mossos o serveis socials, sinó que moltes vegades cadascú fa el seu informe i hi ha un servei que es dedica a recuperar-los i fa tota una conclusió. És molt diferent per un jutge valorar en funció d'un servei, que no que hi hagi 6 serveis amb una conclusió conjunta, no es pot jugar a pensar si li passa alguna cosa a aquesta persona, té molta informació i no ha fet res. També és una mesura de pressió, fins i tot en els atestats que hem d'anar tan ràpid, sobretot quan es demana una ordre de protecció tens 72h, ara ho estem aconseguint amb casos que tenim un seguiment, o que coneixem o sobretot quan hi ha nens, podem trucar a serveis socials: "mira, portem aquest cas, heu fet seguiment? Heu fet domicilis? Què podeu aportar? O la psicòloga per exemple del SIAD, fem 4 idees ràpides perquè la jutge tingui informació... que et dóna una ampliació de la informació molt més objectiva. Això per la jutge... ens ho va demanar si tenim aquesta possibilitat "(P58).

2.4. Representació dels serveis en el Circuit

Tots els serveis que operen a El Prat són presents al Circuit, llevat de l'OAVD que no té capacitat per traslladar-se al municipi i de l'Oficina d'Informació i Atenció de l'ICD, així com a excepció del STPT, que no pot coordinar-se; tal com es relata des dels serveis socials del municipi:

> "*[...] Dèieu que no ha vingut el STPT, que normalment no hi ha la coordinació...*
>
> clar no volen venir... "(P68)

D'altra banda, el SAAU, SAR i SAS tampoc estan presents al Circuit, ja que ni tan sols estan en el terme municipal d'El Prat de Llobregat; tal com relata una treballadora del SAR del Baix Llobregat:

"*Participeu en la coordinació del circuit d'El Prat?*

No, participem d'un altre circuit, del municipi on està situat el nostre servei "(P68).

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat d'El Prat de Llobregat: SIAD, GAV-Mossos, EAV-Policia Local d'El Prat, Serveis Socials d'El Prat de Llobregat, EAIA, Jutjats, Salut CAP Disset de setembre, CAP Pujol Capsada, CAP Ramona Via, Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS), Centre de Salut Mental per a Persones Adultes (CSMA), Servei per a les Addiccions Integral (SPAI), Salut Pública-SISA/ASSIR), Serveis de Joventut-El Lloro, SIE, EAIA, DGAIA, Fiscalia de Menors, Jutjats de Violència de Gènere, etc.

Els canals utilitzats per a les derivacions són el telèfon i els correus electrònics i, normalment, es fa seguiment de les derivacions per part del servei o recurs que l'hagi iniciat; si bé és el SIAD qui, en tenir una atenció més global i/o integral, fa un major seguiment dels casos; tal com es relata des del SIAD:

"*Es fa un seguiment, llavors, quan hi ha derivacions?*

Sí, a mi quan em diuen jo no tinc cap problema. Sí, sí, em diuen.

I vosaltres ho feu quan heu derivat a algú?

Sí, quan derivem, sempre que es deixen i es pot. Però sí que intentem fer una mena de seguiment. Bastant informal, no està protocolaritzat com ara els Mossos, que diuen: «Cada dos mesos has de trucar». Però quan hi ha casos d'aquests que ens fan patir, els correus van que volen i de vegades aixecar el telèfon"(P57).

Pel que fa a la saturació en les derivacions entre recursos i serveis, no es donen durant períodes concrets, si bé des del SIAD d'El Prat s'apunta a una major activitat després de les vacances (d'estiu i d'hivern). En casos de saturació s'intenta respondre amb criteris de priorització d'urgència o de risc del cas:

"*Hi ha alguna època de l'any en què les derivacions es concentrin?*

No molt. Sí que hem notat que, per exemple, quan tornes de vacances, a veure, perquè t'estan esperant amb les..., et tires dues setmanetes de tot el que no has fet, doncs ara has de fer-ho. Però la resta tampoc, no he detectat grans diferències "(P57).

Finalment, cal dir que no hi ha coordinació entre el STPT d'El Prat i els diferents recursos i serveis del Circuit contra les violències masclistes d'El Prat; tal com es relata des del mateix STPT de la ciutat:

"*Com us coordineu amb altres serveis?*

No.

Amb cap d'ells?

No amb cap, tenim permís per coordinar-nos amb el SATAF (Servei d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit Familiar), llavors si volem coordinar-nos amb algun professional demanem permís al Jutjat.

I per què no teniu...?

Això ve així per la Generalitat, perquè consideren que nosaltres, que hem de ser neutrals [...] "(P62).

En aquest sentit, es reclama la necessitat de la presència del STPT al Circuit contra les violències Masclistes d'El Prat, la seva presència a la Comissió Tècnica i la coordinació amb els serveis i recursos del circuit amb els que es treballen casos en paral·lel; tal com es relata des del GAV del Prat i des del propi STPT de la ciutat (respectivament):

"Han manifestat la seva voluntat, han sol·licitat a nivell de més amunt poder participar i no els deixen. Tot i les dificultats que hi puguin haver, a nivell de la coordinadora sí que veu la necessitat d'aquesta incorporació dins de la xarxa, perquè fa valoracions molt importants, de la seva valoració depèn la vida d'aquest nen i família... Que nosaltres tenim una informació que és necessària i vital, no només una observació d'una hora o puntual que allà qualsevol pot fer un paper. Personalment m'ho han manifestat, però s'estan trobant amb moltes traves i no li permeten, sí que hi ha un voluntat però no la facilitat "(P68).

"[...] Poc a poc, s'ha vist que hi ha una necessitat aquí, que hi ha una necessitat, des del meu punt de vista crec que hi ha un problema que tot acabi de funcionar realment en xarxa i que no siguem bolets que treballem. Jo treballo un nen, tu

treballes la dona, tu treballes l'home i bé cadascú fa el que pot, i com pot, com sap" (P62).

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

El SIE assignat a la ciutat d'El Prat és el SIE del Baix Llobregat, situat a la ciutat de Sant Feliu de Llobregat. No obstant això, les vies de comunicació, principalment en transport públic, entre ambdós municipis no són fluides ni ràpides, cosa que dificulta l'accés. El SIAD d'El Prat assegura que informa les dones amb fills/es que necessiten intervenció de l'existència del SIE, però afirmen que moltes dones refusen accedir per qüestions de mobilitat i ubicació del servei:

> "[...] La realitat és que quan fem una derivació al SIE una de les dificultats que tenim aquí és que entre El Prat i Sant Feliu, que és el SIE que ens toca per territori, no hi ha un accés directe, vull dir, no tenim un autobús que agafes aquí i et deixa a la porta, has d'anar a Cornellà i de Cornellà has d'anar-hi. Llavors, a la gent, quan està en un moment difícil i sobre li has de dir que agafi un transport que ja és una mica complicat, que ja no és recte, no és allò de «Agafa-ho aquí i et deixa a la porta», sinó: «Has de fer això i això», molta gent se'ns perd. Llavors hem de fer una derivació com molt ben feta, molt explicant-li què es trobaran, que vegin molt les avantatges"(P57).

> "Les dificultats? Perquè el modus operandi del SIE, una de les dificultats és que no té un accés directe, no té un autobús que et deixa a la porta, has de fer transbordaments... la gent es descol·loca molt perquè és un procés llarg, no està molt lluny però no hi ha accés directe"(P68).

Igualment, aquestes consideracions són també compartides per altres serveis, com ara pel SAR del Baix Llobregat:

> "Hi ha dones que ja els costa la vida poder girar el carrer i desplaçar-se al metge. I anar dos pobles més enllà i anar a l'atenció al SIE... "(P68).

A més tal com s'informa des dels Serveis Socials i del SIAD d'El Prat, el SIE té una dinàmica de funcionament pròpia que fa que les dones hagin de passar per dos processos d'acollida -un al SIAD i un al SIE- quelcom que genera victimització secundària i fa que moltes de les dones que arriben amb voluntat d'iniciar el pla de treball de recuperació i reparació sentin frustració i acabin per abandonar el procés iniciat al SIE:

"I després la realitat és que els SIE, bé, tenen també la seva manera de treballar, tenen les seves dinàmiques. Llavors, quan els fan una primera acollida i després han de sondejar aquest cas i la dona ja amb ganes de començar a treballar i s'ha d'esperar i aquestes coses, doncs a vegades no tenim l'èxit que esperem" (P57).

"Després la manera de treballar al SIE, per poder atendre a fills i filles han d'atendre a la mare. Fins que no atenen la mare han de fer l'acollida, que potser són 2 o 3 sessions. Des que nosaltres enviem la dona que ja porta 10 sessions amb la psicòloga i ja ha treballat temes psicològics, ara l'envies al SIE, allà comença ara l'acollida, ara t'envio a la psicòloga, 4 sessions més amb la psicòloga i ara podem dir al nen o la nena... escolta aquest nen ja porta patint un munt de temps"(P68).

Aquestes consideracions són igualment compartides per altres serveis, com ara pel SAR del Baix Llobregat:

"A això se li suma també el tema de l'acollida, també es va plantejar com que eren dos equips, el mateix equip en dos llocs diferents, però nosaltres treballem amb una referent... quan es derivava al SIE se li ficava també una referent per a fer una acollida, 2 o 3 sessions per explicar el servei. Hi havia una demanda d'atenció psicològica molt patent per part de la dona, llavors això s'allarga i moltes vegades les dones és que es despengen"(P62).

Aquesta negativa de les dones ha generat que quan els i les menors són dones joves el seu procés de recuperació es treballi des del SIAD, amb derivació a l'assessoria psicològica dels Serveis de Joventut d'El Prat de Llobregat (El Lloro); segons s'informa des del SIAD de la ciutat:

"Llavors, quan els menors són noies sí hem fet atenció nosaltres. Aquí hi ha un espai, que és El Lloro -es diu així l'espai d'atenció als joves-, que tenen un munt d'assessories (mira, si necessites informació), té un munt d'assessories i una de les que té és l'assessoria personal -és la psicòloga, és el suport psicològic dit d'una altra manera pels joves-, tot el que és l'entorn és el més proper per a la gent jove perquè se senti millor i facin una acollida com més fàcilment. Llavors, des d'allí a vegades han fet atenció i han detectat que hi ha casos de violència [...]" (P57).

Quan els i les menors són nens/es el seu procés de recuperació es deriva a l'CSMIJ; segons relata una professional del SIAD d'El Prat:

"[...] Quan hi ha menors que tenen aquestes necessitats [*derivem*] al CSMIJ" (P57).

No obstant això, des del SIAD s'informa de l'actual existència de llistes d'espera i la manca d'especialització cap a les violències masclistes dels/les professionals que integren el CSMIJ, quelcom que dificulta el treball amb menors:

> "[...] Intentem amb el CSMIJ millorar els canals de derivació, que aquesta persona tingui una atenció el més ràpid possible, però tenen unes llistes d'espera també importants i també és real que tampoc són especialistes en el tema" (P57).

Així mateix, i per tal de pal·liar aquests inconvenients, a partir del 2014 s'ha començat a treballar amb un programa pilot amb l'empresa EDUVIC -a través d'un petit conveni; segons s'informa des del SIAD:

> "[...] També tenim un petit conveni amb una empresa, que està fet també des de serveis socials, que es coordina amb serveis socials, que fa atenció de famílies, i l'empresa que el porta és EDUVIC. [...] És un projecte que es va fer a principi des de serveis socials per a altres temes, però aquest any s'ha decidit ampliar també per a fills i filles víctimes de... Som a la prova pilot, de moment hem dirigit algunes persones i hem sondejat una mica perquè el problema que pensem que potser podem tenir amb EDUVIC és que tenen molta experiència en el tema de família, de dinàmiques familiars, però no són expertes en violència, llavors hem de sondejar una mica a veure com està anant amb aquests temes i potser si aquest és el recurs o potser hem de tractar de buscar un altre espai. Ja ho veurem, ara estem en procés d'avaluació"(P57).

Des dels diferents serveis i recursos que treballen l'abordatge de les violències masclistes a El Prat de Llobregat es constata la necessitat de replantejar el model actual de SIE, descentralitzant les seves funcions o modificant alguns aspectes de funcionament actual per afavorir l'aproximació de les dones i els seus fills i filles al SIE; tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

> "Saps, el que sí notem, l'altre dia vaig parlar amb Diputació i comentàvem aquest tema, creiem que hem de donar-li una volta a això, vam pensar que segurament haurem de fer algun tipus d'acció, potser no a nivell municipal, perquè potser no arribem, però potser a nivell comarcal o d'alguna manera tenir un espai que puguem garantir, o enfortir els SIE, no sé, hem d'esbrinar una fórmula"(P57).

2.7. Paper de serveis socials

Els Serveis Socials d'El Prat es troben dins de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament del Prat de Llobregat. En relació a les violències masclistes, si bé no operen com a servei integrant del Circuit d'Atenció i Recuperació Integral a les dones que pateixen violències masclistes, en la pràctica tenen un paper cabdal.

Els serveis socials són els encarregats d'activar i fer seguiment dels recursos d'acollida -ja sigui de llarga estada (SAR i SAS) o d'urgències (SAAU) -, així com de la gestió dels recursos econòmics, materials o d'índole familiar, tal com pugui ser el cas de la tramitació de la RAI o la PIRMI; tal com s'informa des del SIAD de la ciutat:

> "*Ara què deies amb serveis socials, com us coordineu en específic amb ells o elles? ¿Valoreu les necessitats socioeconòmiques de les dones?*
>
> No, no, això ho fan ells. Aquí la tasca de serveis socials, tot el tema que són les ajudes, les RAI i tot això, ho fan ells. Tot el tema de diners, cap allà. Cada vegada que una persona necessita un suport el que sí fem de vegades és la trucada de telèfon "(P57).
>
> "Nosaltres el que fem quan detectem que hi ha un cas amb una dona que necessita o pis d'acollida, o un ajut econòmic, o tramitar la RAI o PIRMI o l'ajuda que sigui, nosaltres dirigim a elles. Tot el tema econòmic el porten elles "(P57).
>
> "*Ara t'anava a preguntar per derivacions a serveis socials. ¿Vosaltres heu derivat per motius de recursos econòmics i de pisos...?*
>
> Sí, quan pensem que la millor és tramitar la casa d'acollida, de curta o llarga estada, sempre són ells els que s'encarreguen "(P57).
>
> "En treball social de vegades també es deriva quan hi ha necessitats econòmiques, que no arriben a final de mes. Un dels casos que estem portant molt dur és ara amb el tema de tota la crisi. Hi ha famílies que estan vivint tres famílies en una casa, la realitat és que, és clar, surten un munt de conflictes, els nens necessiten ajuda de menjador perquè no arriben. Totes aquestes casuístiques que hi ha un petit suport de cridar "(P57).

Així mateix, són un dels canals principals d'entrada de les dones al Circuit d'abordatge de les violències masclistes d'El Prat de Llobregat; suposant el 18% d'ingressos al SIAD de la ciutat[256].

D'altra banda, participen de totes les coordinacions, ja sigui a nivell de la Comissió Tècnica, com en el lideratge i coordinació de la Comissió de Seguiment de casos, com de les coordinacions bilaterals.

2.8. Fortaleses

- La ciutat d'El Prat té una llarga trajectòria històrica en l'abordatge de les violències masclistes i compta amb un Protocol del circuit d'abordatge de les violències masclistes des de 2002; tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

  > "El primer [protocol] va ser l'any 2002, i s'ha fet una revisió construïda l'any 2007, i ara el 2014 s'ha fet un pla de comunicació general [...]" (P68).

- La majoria de les persones que treballen en els diferents serveis i recursos –especialment en el cas del SIAD i de Serveis Socials– porten una certa trajectòria; quelcom que sumat a la poca rotació de personal ha facilitat el coneixement i coordinació entre els diferents serveis i recursos que componen el circuit; tal com es relata des dels Serveis Socials de la ciutat:

  > "[...] Parlem d'un territori on hi ha molta confiança professional" (P 68).

  O tal com es descriu des de GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra d'El Prat:

  > "[...] Jo sí que voldria apuntar que aquí, a El Prat, és una població amb molts recursos, fem unes xarxes molt potents, treballem des de fa molt temps conjuntament, tenim una relació de confiança i de treball en equip tots. Ens coneixem tots personalment i suposa un treball en el que tots ens sentim una mica indispensables per fer aquesta feina que fem la Xarxa. Tenim molt clar que hem de fer un treball integral i tenim la sort que tenim aquesta facilitat i coordinació i de reunió, penso que tots ens... depèn del cas perquè

[256] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'El Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*. p, 42.

cada cas és un món i cada un té unes circumstàncies, però tots ens reunim i ens escoltem" (P68).

- Les coordinacions són considerades part fonamental del treball, són fluïdes i àgils, i el treball en xarxa està present de forma evident en el territori; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

  "A part que tenim la comissió de seguiment de casos també treballem, quan s'escau, les vegades que sigui necessari, es fa coordinació per telèfon o presencial" (P68).

  "Són bimensuals [*les comissions tècniques*], i en el tema del seguiment de casos també teòricament són bimensuals, però s'utilitzen les vegades que sigui necessari. Nosaltres n'hem tingut en 15 dies 3. S'activa quan cal" (P68).

  "Tenim un Circuit contra la violència masclista molt actiu. Jo, per descomptat, tinc la possibilitat de comparar-lo amb altres municipis. Aquesta és tota la gent que participa activament i vénen, hi ha metges, hi ha infermeres, el psiquiatre, vam aconseguir que vingui el psiquiatre, que això és ciència ficció. Quan em vaig assabentar que venia era com: "No ho puc creure!». Vénen companys de Policia i de Mossos, ve la tècnica de Salut, ve la gent de Joventut, un metge forense...; que tenim un circuit realment molt actiu. I després si et mires les actes gairebé tots tenen una participació activa, és a dir, no es posen i després no vénen" (P57).

  "De vegades el procés és complicadíssim i es perd. Llavors els prejudicis, treballar aquests temes és absolutament important. I per això també funciona molt el compartir espais amb altres companys. A vegades el tenir comissions, protocols i poder fer contactes entre companys ajuda a treure aquestes petites dificultats" (P57).

- El Circuit, gràcies a la tenacitat dels i les seves professionals, ha aconseguit un cert diàleg amb el Jutjat de Violència cap a la Dona d'El Prat, arribant a haver-hi alguna derivació de la jutgessa al SIAD; tal i com es relata des del SIAD de la ciutat:

  "De fet nosaltres hem convidat la part judicial, estan convidats la jutgessa i el fiscal, però no, sempre deleguen, que no poden venir per motius d'agenda, han vingut puntualment a alguna sessió, la secretària judicial, per exemple, en alguna sessió sí que va venir, per aparèixer. Nosaltres hem anat al Jutjat a fer bolos, a explicar què és el que fem. Mira, una anècdota que a mi sempre

m'agrada explicar, de vegades si no ho expliques després les jutgesses no tenen l'oportunitat. Nosaltres vam fer un bolo amb la jutgessa d'aquí, del número 5, que és l'especialista en violència, li expliquem com treballàvem, que treballàvem a nivell de Circuit i res, vam fer la reunió potser una setmana i a la setmana següent o l'altra, passen més de dues setmanes, rebo un truc i em diuen: «Escolta, que pregunta per tu una tal Ana», i jo agafo el telèfon: "Hola, hola». «Hola, sóc la jutgessa». Dic: «Home, molt bon dia. «Mira, que acabo d'atendre una dona que no vol denunciar i que vol retirar una denúncia, però jo he vist que aquesta dona necessita suport. Vosaltres, encara que no tingui una sentència, podeu fer alguna cosa amb aquesta dona?» . «Home, evidentment que sí». Em va donar el recurs, dic: «Parli de nosaltres». [...] és clar, això per a mi és ciència ficció, o sigui, que la jutgessa truqués al municipi dient: «Escolta, aquesta dona, jo a nivell judicial no puc fer res, però entenc que vosaltres feu un altre nivell d'atenció, potser pot fer alguna cosa ». Ostres, jo vaig agrair moltíssim aquesta trucada" (P57).

I tal com també es descriu des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra d'El Prat:

"[...] Com a Mossa sí que he de dir que aquests 8 anys sí que he vist una petita evolució, perquè aquesta reunió que hem fet, abans fèiem molts informes, moltes vegades amb dones que tenien moltes dificultats per reconèixer les violències, que hi ha problemes a més de salut mental afegits, que no volien denunciar però valoràvem que era un cas de risc elevat. Fèiem molts oficis però mai teníem resposta, en canvi ara he vist sentències amb ordres de protecció que es basen en informes que hem fet nosaltres. Això per a mi és un gran què.

Hi ha hagut casos puntuals, és clar ara ja ens coneixen [...] això també... la confiança fa molt. I en casos puntuals que hem valorat la necessitat d'anar a fer suport o fer un acompanyament o parlar amb qui sigui, ens ho han facilitat. A poc a poc, però penso que estem en el camí i que hem fet grans avenços.

Sí que és veritat que intentem convidar-los, però a poc a poc. Fins i tot el fet de fer informes comuns, no com a Mossos o serveis socials, sinó que moltes vegades cadascú fa el seu informe i hi ha un servei que es dedica a recuperar-los i fa tota una conclusió. És molt diferent per un jutge valorar en funció d'un servei, que no que hi hagi 6 serveis amb una conclusió conjunta, no es

pot jugar a pensar si li passa alguna cosa a aquesta persona, té molta informació i no ha fet res. També és una mesura de pressió, fins i tot en els atestats que hem d'anar tan ràpid, sobretot quan es demana una ordre de protecció tens 72 h, ara ho estem aconseguint amb casos que tenim un seguiment, o que coneixem o sobretot quan hi ha nens, podem trucar a serveis socials: mira, portem aquest cas, porti fer seguiment, heu fet domicilis? Què pot portar? O la psicòloga per exemple del SIAD, fem 4 idees ràpides perquè la jutge tingui informació ... que et dóna una ampliació de la informació molt més objectiva. Això per la jutge ... ens ho va demanar si tenim aquesta possibilitat "(P68).

En aquest sentit, és també remarcable la realització d'informes conjunts per part dels diferents serveis i recursos que treballen l'abordatge de les violències masclistes a la ciutat que es faciliten als/les jutges/esses del Jutjat de Violència cap a la Dona de la ciutat, facilitant el traspàs d'informació i una millor atenció i protecció de les dones.

2.9. Febleses

- Pel que fa a la coordinació, l'actual saturació de determinats serveis a causa de l'emergència social actual -especialment a Serveis Socials- i les retallades sofertes dificulten, segons el parer dels diferents serveis i recursos, les tasques de coordinació; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

  "Jo penso que és absolutament necessari no retallar, al contrari, dotar de recursos a tots els nivells. Primerament nosaltres fem tot el que podem, però la realitat és que les companyes que vénen, vénen per hores, amb un horari limitat i fent malabars amb les seves agendes per fer una coordinació..." (P68).

  O tal com es relata des del SAR del Baix Llobregat:

  "Compartir el que diuen les companyies, tot el tema de retallades nosaltres hem precaritzat l'atenció des que ens han retallat algunes figures professionals, i això es nota diàriament a nivell quotidià i l'atenció que es pot donar a les dones" (P68).

- D'altra banda, i tal com es manifesta des dels serveis i recursos, els i les menors són una de les assignatures pendents del circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat d'El Prat; tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

  > "Coses a millorar? Jo crec que hem de traspassar el tema... Primer, el tema de menors, penso que tenim una assignatura pendent per fer" (P57).

  El principal motiu és la ubicació del SIE de referència, quelcom que dificulta l'accés i suposa un grau de renúncia d'ús per part de les dones; només acudint aquelles el cas dels i les fills/es de les quals té un major grau de gravetat. Així mateix, fins i tot en aquests casos, la ubicació del SIE torna a jugar un important paper fent que les dones només hi vagin pels fills i filles, mantenint el seu procés de recuperació en el SIAD d'El Prat.

- El fet de no disposar d'un SIE de proximitat ha generat que s'hagin hagut de generar derivacions a CESMIJ -amb problemàtiques a causa de les llistes d'espera i per la no especificitat del servei cap a les violències masclistes- i els serveis psicològics dels serveis de Joventut-El Lloro de l'Ajuntament d'El Prat de Llobregat; alhora que s'ha posat en marxa un pla pilot amb l'empresa EDUVIC.

- En aquest sentit, els serveis i recursos manifesten la necessitat de repensar el SIE, descentralitzar les seves actuacions, facilitar els canals de transport per a les dones o facilitar la reconversió del SIAD d'El Prat en un SIE perquè pugui atendre als i a les menors .

- D'altra banda, des dels diferents serveis i recursos es detecta la necessitat de generar un major canal d'informació i coordinació en l'àmbit de la Justícia: Jutjats de Violència de Gènere, Fiscalia, Fiscalia de Menors, Col·legi d'Advocats i el STPT d'El Prat de Llobregat; tal i com es relata des del SIAD de la ciutat:

  > "Jo insisteixo amb el tema de la incorporació de l'àmbit judicial, que la fiscalia estigués realment incorporada en els circuits, i els Jutjats" (P68).

  O tal com es relata també des dels Serveis Socials d'El Prat:

  > "[...] Nosaltres ho hem intentat parlar amb el Col·legi d'advocats però caldria... caldria incorporar-los al circuit" (P68).

- Així mateix, la coordinació del STPT d'El Prat amb els diferents serveis i recursos del Circuit contra les violències masclistes de la ciutat és inexistent. En aquest sentit, es reclama -també des del STPT d'El Prat- la presència del STPT en el Circuit

contra les violències masclistes d'El Prat, la seva presència a la Comissió Tècnica i la coordinació amb els serveis i recursos del circuit amb els que es treballen els casos en paral·lel.

3. Manifestacions de violència masclista abordades por la Xarxa

El Protocol local per a l'atenció a les dones víctimes de violència masclista d'El Prat abasta tots els tipus de violència masclista. En les últimes revisions del Protocol van incorporar altres manifestacions i àmbits de la VM per tal d'adequar-lo al concepte de la Llei catalana 5/2008.

No obstant això, en la seva memòria no es poden trobar dades detallades per tipus de violència masclista, si bé poden trobar-se dades desglossades per especificitat de la violència tal com: física, psicològica, sexual, múltiple...[257].

3.1. Violència en l'àmbit de la parella[258]

La violència masclista en l'àmbit de la parella és la violència majoritàriament abordada pel circuit de la ciutat d'El Prat de Llobregat. Tant pel que fa al STPT, com als cossos policials, com als Serveis Socials, o com al SIAD.

Pel que fa al SIAD, i segons s'extreu de l'entrevista realitzada, suposa més del 90% del total de violències ateses, de les quals -segons s'extreu de la memòria del circuit de 2014- el 50% seria múltiple, el 32% psicològic i el 18% físic.

Pel que fa a les dades policials de la Regió Policial Metropolitana Sud (RPMS) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de l'any 2014 en relació a la violència masclista en l'àmbit de la parella es van registrar 2.154 víctimes ateses, amb 2.031 denúncies i 3 dones

[257] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'El Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*.

[258] Des de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra s'atenen casos de violència de gènere, violència domèstica, agressions i abusos sexuals, delictes d'odi i discriminació i també de mutilació genital femenina i matrimonis forçats.

assassinades. La majoria eren fets principals sense trencament de condemna. Consten 190 trencaments de condemna[259].

3.2. Agressions sexuals

Les agressions sexuals són la tipologia de violència masclista de la que es registrarien més casos després dels casos de violència masclista en l'àmbit de la parella, si bé suposen un percentatge menor. Així, per exemple, durant l'any 2014, s'han atès un total de 3 casos d'agressions sexuals identificades com a tals, segons s'extreu de la memòria del circuit de 2014[260].

3.3. Matrimonis forçats (MF) i mutilacions genitals femenines (MGF)

La mutilació genital femenina és una de les violències masclistes de la que es registren menys casos a la ciutat d'El Prat de Llobregat.

Pel que fa a les dades policials de la Regió Policial Metropolitana Sud (RPMS) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de l'any 2014 en relació a la MGF s'ha atès a una nena[261].

D'altra banda, en relació als matrimonis forçats s'han donat alguns casos però suposa un percentatge molt menor.

---

[259] Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes (2015). *Dades sobre violència masclista - 2014.* Barcelona: Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 22/02/2016]

[260] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'El Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*.

[261] Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes (2015). *Dades sobre violència masclista - 2014.* Barcelona: Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 22/02/2016]

Així, respecte a les dades policials de la Regió Policial Metropolitana Sud (RPMS) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de l'any 2014 en relació als MF s'ha registrat el cas d'una dona menor d'edat[262].

3.4. Tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual

El tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual és una de les violències amb menys presència al circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat d'El Prat.

3.5. Assetjament sexual en l'àmbit laboral

No es disposa de dades al respecte.

4. Especificitats respecte a la infància i a l'adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

El principal treball amb nenes, adolescents i joves es realitza mitjançant les tasques de prevenció. Les tasques de prevenció en aquest col·lectiu es realitzen des del Programa de la Dona -a través d'entitats com Homes Igualitaris, Tamaia, Fil a l'Agulla o Drac Màgic, el Grup d'Atenció a la Víctima-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, i els Serveis de Joventut-El Lloro; conjuntament o separada. La prevenció se sol realitzar mitjançant tallers oferts a les escoles i instituts. Els eixos de treball solen ser les masculinitats no masclistes, la potenciació de la igualtat, la potenciació de les relacions lliures de violència, i el posicionament social cap a les violències masclistes (impactes personals i legals), les emocions i la perspectiva de gènere[263].

---

[262] Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes (2015). *Dades sobre violència masclista - 2014.* Barcelona: Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 22/02/2016]

[263] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'El Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*.

4.2. Intervenció amb fills i filles

La intervenció amb els/les fills/es de les dones és una de les assignatures pendents del circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat d'El Prat de Llobregat; tal i com s'afirma des del SIAD de la ciutat:

> "[...] El tema de menors, penso que tenim una assignatura pendent per fer [...]" (P57).

El principal motiu és l'actual ubicació del SIE de referència -actualment a Sant Feliu de Llobregat- el que dificulta els desplaçaments per a les dones i acaba generant que la majoria d'elles renunciïn a utilitzar el recurs. Només en aquells casos en què els i les menors presenten situacions més greus o, fins i tot clíniques, les dones han accedit a acudir al SIE.

Aquesta realitat ha generat, d'una banda que, l'atenció individual dels/de les fills/es es derivi a altres recursos com CSMIJ -amb problemàtiques a causa de les llistes d'espera i a causa de la no especificitat del servei cap a les violències masclistes- i als serveis psicològics dels serveis de Joventut-El Lloro de l'Ajuntament d'El Prat de Llobregat; alhora que s'ha posat en marxa un pla pilot amb l'empresa EDUVIC.

També per pal·liar les insuficiències en matèria de fills i filles, el SIAD d'El Prat ha acabat atenent a dones menors, en entendre que ja disposava de personal especialitzat i per suplir les mancances que suposa la ubicació actual del SIE de referència; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

> "Nosaltres, quan són noies treballem des d'aquí" (P57).

Tanmateix, quan els joves són homes, des del SIAD de la ciutat s'assegura derivar els casos al SIE del Baix Llobregat:

> "Quan són nois dirigim fora, el vam dirigir al SIE, al Servei d'Intervenció Especialitzada [...]" (P57).

Així mateix, el STPT d'El Prat també intervé amb els fills i filles de les dones, si bé sempre pel que fa al règim de visites i sota ordre judicial o administrativa; tal com descriu una treballadora del STPT de la ciutat:

> "És un servei molt complex. A veure elles el que han de fer és preservar o intentar preservar els nens, els nens i nenes, intentar preservar de tot el conflicte que hi ha entre les famílies, gairebé tots són, gairebé tots els nens i nenes provenen de pares i

mares separats, molts d'ells són amb violència, de vegades violència denunciada, de vegades violència no denunciada, i llavors clar, intentar preservar aquests nens de tota aquesta conflictivitat i intentant, vam intentar valorar quines són les necessitats d'aquests nens i d'aquestes nenes" (P62).

En aquest sentit, és destacable la perspectiva de gènere des de la que es treballa des de l'STPT d'El Prat de Llobregat i l'especial sensibilització dels i les professionals cap a les violències masclistes; tal com es descriu des del STPT de la ciutat:

"[...] Nosaltres hem fet i seguim fent, continuem fent tot un treball de preguntar-nos com fer la nostra intervenció sense perdre mai aquesta perspectiva de gènere. Per què? Perquè nosaltres som un servei que veiem els efectes de la violència en tots els membres que formen part, llavors ens trobem sovint amb dones que han patit violència, m'és igual que sigui denunciada o no, ens trobem sovint amb dones que han patit violència i que en el moment de la separació comencen a adonar-se que no s'han protegit i alhora no han protegit als fills i a les filles, llavors fan una mena de protecció que si no tens en compte aquesta perspectiva de gènere i no coneixes el tema de la violència la pots mal interpretar pots entendre que aquesta mare el que està fent és interferir en la relació amb el pare. I el que està intentant fer, de forma més encertada o menys, el que està intentant fer és protegir, clar si això no ho tenim present nosaltres que fem informes a jutjats i que tenen un pes impressionant, si això no ho tenim present, podem, a sobre carregar sobre aquesta dona, bé la responsabilitat d'estar interferint en una relació" (P62).

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

La ciutat d'El Prat no compta amb un protocol d'urgències explícit, tot i que l'activació dels recursos d'acollida d'urgència sí es troba recollida en el Protocol del Circuit contra la Violència Masclista d'El Prat de Llobregat.

L'activació dels recursos d'urgències són competència dels Serveis Socials municipals d'El Prat que, dins l'horari d'atenció (de 8 ha 15 h de dilluns a divendres), deriven els casos al recurs d'urgència del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya (SAAU del Baix Llobregat); tal com es descriu des dels Serveis Socials de la ciutat:

"L'allotjament d'urgències el gestionem directament a través d'un telèfon [*amb el Departament de Benestar Social i Família*] i els serveis socials" (P68).

Fora de l'horari d'atenció dels Serveis Socials municipals, des de l'estiu de 2014, s'ha produït un canvi en la gestió de les urgències.

Així, abans de l'estiu de 2014, fora de l'horari d'atenció de serveis socials (de 15h a 8h de dilluns a divendres i durant els caps de setmana) el GAV-Mossos, EAV-Policia Local o serveis sanitaris -en funció de qui primer atengués la demanda- es posaven en contacte amb el SAAU amb el suport constant del Servei d'Atenció Social Urgent dels serveis socials municipals d'El Prat. El Servei d'Atenció Social Urgent s'activava mitjançant un telèfon de guàrdia i suposava el desplaçament i acompanyament per part d'una treballadora social dels Serveis Socials municipals d'El Prat, des del lloc d'atenció a la dona demandant fins al recurs d'urgència; tal i com es relata des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de la ciutat:

"[...] Hi ha hagut un canvi, abans ho assumia l'ajuntament i teníem un telèfon que Pilar també gestionava, teníem un telèfon d'una treballadora social que dèiem i venia d'urgència a atendre la dona i gestionar el servei que fos necessari. [...] Teníem una entrevista amb ella i valorava quin era el recurs més adequat, i l'acompanyava ella ... depenia de la necessitat, si hi havia nens ... però era aquesta persona. [...] En aquest cas aquesta treballadora social acudia a Mossos, policia local, en tot l'horari, diürn i nocturn? No, sempre que no funcionava serveis socials. Des de les 3 de la tarda fins a les 8 del matí de l'endemà, i tots els dissabtes i diumenges" (P68).

"[...] Abans ho assumia l'Ajuntament i teníem un telèfon que els Serveis Socials també gestionaven, teníem un telèfon d'una treballadora social que dèiem i venia d'urgència a atendre la dona i a gestionar el servei que calgués" (P68).

No obstant això, des de l'estiu de 2014, el GAV-Mossos, EAV-Policia Local o Serveis Sanitaris -en funció de qui primer atengués la demanda- es posen en contacte amb el Centre d'Emergències i Urgències Socials de Barcelona (CUESB[264]) qui, disposant d'un ventall de recursos d'acollida, decideix el recurs més adequat per a les dones en cada cas; tal com es relata des del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra d'El Prat:

"Però des de després de l'estiu ha començat el CUESB a gestionar les urgències" (P68).

[264] El CUESB ha signat conveni amb la majoria de municipis de l'Àrea Metropolitana per a atendre urgències i emergències socials de tota mena.

"Diferencien entre situacions d'urgència i situacions d'emergència. Emergència pot ser des d'un incendi, una inundació ... a nivell general. I urgències és més a nivell individual, maltractament a una dona, nens, persona gran que cau i no tingui a ningú per cuidar-la. Dins de la seva borsa de serveis ha inclòs que en funció del cas i de les necessitats valorar on han de portar aquesta persona" (P68)

I tal com es descriu des dels Serveis Socials d'El Prat:

"I la relació amb el CUESB? És de Barcelona? Com funciona aquesta relació?

Com s'activa? A través d'un telèfon perquè hi ha un conveni entre l'Ajuntament d'El Prat i el de Barcelona i paguem. Aquests serveis, i professionals poden atendre tota la..." (P68).

"*I es desplacen els professionals a El Prat?*

Sí, sí, sí "(P68).

Sorprenentment, els serveis d'El Prat no coneixen com funciona el CUESB ni si allotja les dones al SAAU o a recursos propis no específics per atendre situacions de VM; tal com relata una professional del GAV-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra d'El Prat:

"El CUESB, són ells els que dirimeixen a quin recurs és millor portar a les dones?

Ens pregunten si estem nosaltres. Però això passa moltes vegades els caps de setmana, que el GAV no estem, no estem en aquells moments.

¿I quina informació tenen per decidir quin recurs és millor que un altre? Hi ha inclosa la perspectiva de gènere?

Se suposa que depèn del professional. Perquè jo vaig preguntar quina categoria les professionals del CUESB tenien, i que hi ha psicòlegs, treballadors socials i tècnics, i no em van saber dir quina formació tenien, llavors dins tècnic no sé què s'entén. Quan havia de notificar a aquest menor van venir 3 tècnics, i vaig pensar ostres massa gent també, potser no cal. I l'altra vegada també van venir 2 o 3, si que vénen bastants"(P68).

Des dels diferents serveis i recursos del circuit municipal d'El Prat es considera que, atès que només es produeixen 5 o 6 casos en necessitats d'acollida d'urgència, suposa una excessiva despesa de recursos comptar amb un recurs d'urgències municipal propi; el que ha motivat arribar a un acord amb l'Ajuntament de Barcelona a través del CUESB; tal com es relata des dels Serveis Socials d'El Prat:

"Inicialment el servei d'urgència el vam posar en marxa només per a casos de VM, ho vam fer durant 2 anys. No pots tenir un servei només per a 4 o 5 casos a l'any, ja en l'any 2005-2006 has de mantenir amb una massa crítica de casos. I ara hem fet el pas de convenir amb l'ajuntament de Barcelona, perquè si no és molt car mantenir un servei d'urgències, també perquè els cossos policials que estan oberts les 24 hores també ho fan molt bé" (P68).

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

La ciutat d'El Prat no compta amb cap recurs municipal d'urgències. El seu recurs de referència és el SAAU del Baix Llobregat, que coordina la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya; tal com es relata des dels Serveis Socials d'El Prat:

"[...] L'acollida d'urgència que en el nostre cas seria el pis del Baix Llobregat [...]" (P68).

Tal i com es relata des del servei, el SAAU del Baix Llobregat té dues habitacions per a dues famílies. Habitualment hi ha alguna dona allotjada. De tot l'any, tan sols un o dos mesos està buida:

"[...] El pis és per a dues dones.

¿Amb els seus fills i filles?

Amb els seus fills i filles, tenen una habitació cadascuna "(P50).

¿I hi ha moments en què no teniu dones?

Sí, hi ha alguns. De 365 dies que té l'any pot ser que no tinguem dones uns dos mesos, o un mes, depèn dels anys" (P50).

En relació a l'estada mitjana de les dones en el SAAU del Baix Llobregat -que sol anar dels 15 als 20 dies-, des del servei es relata com, de forma habitual, les llistes d'espera en els serveis d'acollida de llarga estada suposen un sobre ús del servei, allargant les estades mitjanes temporals:

"*A nivell del temps que passen a la casa, quant és el temps mitjà més o menys que creus que són?*

Quinze o vint dies.

Quinze o vint dies.

Sí. Depèn també si hi ha llista d'espera per entrar a casa d'acollida.

Hi ha llista d'espera?

Depèn dels mesos hi ha llista d'espera o no. Fa poc sí que hi havia llista d'espera.

¿I què es fa en aquests casos?

La dona es queda aquí més temps, al pis. En comptes de quedar-se quinze o vint dies, ja que es queda més" (P50).

Igualment, des del SAAU del Baix Llobregat també es relata dificultats en els casos de dones que no accedeixen a recursos d'acollida de llarga estada. En aquests casos, s'estableix una data límit d'ús del recurs:

"El problema és si no es va a una casa d'acollida. Si no es va a una casa d'acollida s'estableix amb ella una data límit" (P50).

La presència de professionals no és de 24 hores al dia. Hi hauria dues educadores que passarien algunes hores al servei; tal com es relata des del servei:

"*Quantes sou?*

El recurs on treballo, el que porto, és petitet i només estem ..., ara anem a contractar una altra persona, però actualment som dos.

¿Dues educadores?

Sí.

¿I quina jornada teniu?

Doncs depèn de les dones que hi hagi. La meva jornada no és fixa. I la de la meva companya tampoc. Si no hi ha dones estem les dos a zero hores, no cobrem res. Si hi ha una dona jo ja cobraria unes vuit hores i mitja [...] Llavors, per coordinació i tot això són deu hores al mes [...]

Però tu cobres per cada dona que està allà o cobres independentment del número de dones que hi siguin?

Cobrem depenent del nombre de dones que hi siguin [...] Quan hi ha una dona al pis d'urgències em donen d'alta vuit hores i mitja. I quan hi ha una altra dona igual. [...]

¿I la teva companya?

La meva companya és: quan no hi ha dones, zero hores; quan hi ha una dona, vint hores; i quan hi ha dues dones, vint hores i mitja "(P50).

Fora de l'horari d'atenció de Serveis Socials, les urgències són gestionades pel Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) a petició de GAV-Mossos, EAV-Policia Local o Serveis Sanitaris; tal com es relata des del SIAD i des dels Serveis Socials de la ciutat, respectivament:

"Perquè com els serveis d'urgència les activen les policies de la policia local com els Mossos ..." (P68).

"*Per tant les urgències entrarien molt per Mossos i policia local...?*

Centres de salut també... "(P68).

5.3. Fortaleses

- Tot i no comptar amb un protocol específic d'urgències i tot i la saturació actual dels Serveis Socials, l'activació dels recursos d'urgències sempre es porta a terme de forma àgil i ràpida. En aquest sentit, és també important la perspectiva de gènere des de la qual es treballa des dels Serveis Socials d'El Prat doncs, en els casos en què la dona havia denunciat sense obtenir mesures de protecció cautelars o definitives- els Serveis Socials opten per tenir en compte el relat de la dona i atorgar-li la mesura de protecció que necessiti, per exemple l'ATEMPRO.
- Al mateix temps, és també quelcom a destacar l'acompanyament constant que s'ofereix a les dones necessitades d'un recurs d'acolliment d'urgències des dels Serveis Socials municipals i, fora del seu horari d'atenció, a través del CUESB de Barcelona; si bé, en aquest últim cas, es desconeix la formació específica en perspectiva de gènere i en relació a les violències masclistes per part dels i les professionals del CUESB.

5.4. Febleses

- La ciutat d'El Prat no compta amb un protocol específic d'urgències ni amb un recurs d'urgències municipals ja que, des dels diferents recursos i serveis del circuit

es considera que atès que només es produeixen 5 o 6 casos en necessitats d'acolliment d'urgència, suposa una excessiva despesa de recursos comptar amb un recurs d'urgències municipal.

- El SAAU només atén a dones víctimes de violència masclista en la parella; tal com es relata des del propi servei:

  “Quins perfils de dones ateneu?

  Doncs en veritat de tot, però que hagin patit violència masclista.

  ¿I per violència masclista entens de parella o també...?

  De parella, només de parella" (P50).

- Des del SAAU del Baix Llobregat es relaten la dificultats existents en l'ús temporal del servei atès que les llistes d'espera existents, de manera habitual, en els recursos d'acollida de llarga estada repercuteixen en una major durada d'ús del recurs d'urgències per part de les dones.

- En el ventall de recursos d'acollida del CUESB, no tots són específics per a dones que han patit o estan passant per una situació de violència masclista; tal com es relata des dels Serveis Socials d’El Prat:

  "Que són [*el CUESB*] serveis d'urgència generalistes" (P68).

  "*Però el CUESB pot portar a una dona a un centre no específic si és una nit o un cap de setmana?*

  Sí. Però si és un cas de violència farà servir també el pis d'urgència, entenc "(P68).

- En aquest sentit, és el CUESB qui valora i decideix quin és el recurs més adequat per a les dones, sense cap eina de valoració específica i amb personal de qui es desconeix la formació o si compten amb formació específica en violències masclistes.

6. La intervenció respecte a la inserció laboral i l’habitatge

6.1. Inserció laboral

La inserció laboral de les dones que pateixen violència masclista a la ciutat d'El Prat es treballa a través del servei de Promoció Econòmica de la ciutat, que forma part del Circuit contra les violències masclistes d'El Prat.

Així, si bé des del SIAD no es disposa d'un servei d'inserció laboral, es deriven les dones al servei del Centre de Promoció Econòmica (CPE) que disposa del Servei Local d'Ocupació i que compta amb dos professionals referents en l'atenció a dones, hagin patit o no VM, que, si bé no poden oferir un tractament especial, sí es tracta d'un servei més personalitzat; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

> "Mira, una de les coses que nosaltres som una mica diferents a d'altres circuits és que una de les tècniques de Promoció Econòmica forma part activa del Circuit de violència. Tenim dos professionals referents que quan nosaltres vam dirigir una dona que té una necessitat específica de fer recerca de feina, la dirigim allà i té un tractament, no especial, però sí una mica més personal. Va derivada a Promoció Econòmica, que són les especialistes en aquest tema, però demanen ja directament per [...] les dues professionals que li faran una mica l'acompanyament en la recerca activa" (P57).

En aquest sentit, les tasques del Centre de Promoció Econòmica són l'acompanyament de les dones en la recerca activa de feina. Així mateix, les dones tenen accés a l'oferta formativa del Centre de Promoció Econòmica, una oferta genèrica tant per a persones aturades com per a treballadors en actiu[265].

Des dels diferents serveis i recursos que integren el Circuit contra les violències masclistes d'El Prat la qüestió de la inserció laboral preocupa enormement i es constaten les dificultats de les dones per aconseguir feina, i encara més per aconseguir-la de forma indefinida o amb condicions de treball dignes; tal i com es relata des del SAR del Baix Llobregat:

> "*Com treballeu la inserció laboral? Teniu algun conveni amb el SOC?*
>
> No, tenim una educadora que es dedica gran part de la jornada a això, fa tot l'acompanyament de preparació de currículum, entrevista, etcètera, etcètera, i és ella la que contacta amb altres recursos on fan inserció laboral, també amb cursos i tot això, però a nivell laboral, de treball, contacta amb altres recursos.
>
> *Quins recursos?*

[265] Programa de Dones (SIAD), Ajuntament del Prat de Llobregat (2014). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat*. p, 52.

N'hi ha un que es diu, per exemple, Molí-Cadí. Són recursos municipals.

D'acord, programes d'inserció municipals.

Exacte, si també algun de la Generalitat, llavors ja vam contactar directament. I ja està.

¿Propi? No té programa d'inserció propi, entenc? Propi no. ¿I s'aconsegueix la inserció laboral de les dones?

Doncs havíem passat una època molt xunga i diríem que ara una mica més, però és molt complicat.

Per què és molt complicat?

Perquè penso que és complicat ja per a tots, a sobre si ets una persona que a la millor no tens experiència laboral i que ja tens una edat, perquè igual trenta-dos i ja sembles gran pel que sigui, i més amb una càrrega familiar i amb poca xarxa, perquè aquestes dones tenen criatures i molt poc suport quan surten de la casa ... Nosaltres intentem que entre elles creïn xarxa, també amb l'escola, amb altres mares, però clar, no sempre és possible.

Quin és el percentatge de dones inserides, diries, laboralment?

És que jo crec que varia molt en funció del moment, però ara mateix, que treballin, hi ha dos i perquè fan neteges a domicilis particulars, una cuida un senyor. Sempre són, o gairebé sempre, professions vinculades amb la cura de l'altre.

Feminitzades.

És el que saben fer, tenir cura, ja que això. I llavors s'han buscat la vida aquestes dues persones, de vuit.

És clar, no seria jornada completa mai...

Una té tres hores i l'altra més o menys.

És clar. ¿Les oficines del SOC són accessibles per a elles? Hi ha certa sensibilitat o perspectiva de gènere o formació en violència masclista per part del SOC per treballar amb aquestes dones? Són sensibles?

Mira, saps què passa? Que sempre en funció de les persones que et trobis. És que al final és així.

¿No tenen programes específics per a dones que estan passant per una situació de violència de gènere, o que han passat?

Hi ha hagut programes de manera puntual, però ara -tampoc estic massa segura, ara crec que no" (P43).

Tal com també es relata des del SAS del Baix Llobregat:

"*A un nivell global, comptabilitzant les entitats del sector, l'Ajuntament del municipi on està, quin percentatge diries de dones que s'han reinserit laboralment?*

Molt baix. No sé, en el moment de la sortida? Què vols dir?

Sí. En quin moment es troba feina a les dones que estan en el pis?

Del pis tenim un percentatge potser més elevat d'inserció, perquè hi ha dones, pensa que si el perfil està més acurat i més autonomia és molt probable que hagin treballat, o fins i tot hem tingut dones que han arribat amb treball. Llavors el percentatge augmenta, no sé si seria un 30-25%, no et sabria dir exactament un percentatge. Però depèn del perfil. Moltes vegades és treball en economia submergida, llavors aquest treball no està comptabilitzat. No és una feina que et puguis posar en estadístiques. Depèn del perfil, perquè si és una dona que té la llengua adquirida, que té experiència laboral, que té unes habilitats que pot desplegar a l'hora de buscar feina, té més probabilitats d'entrar en el circuit formal i entrar a les estadístiques de percentatge. I d'altres dones que alguna d'aquestes característiques necessita treball, o no està acostumada a treballar dins dels processos ordinaris, acaba treballant moltes vegades en economia submergida o dones que surten sense feina que també tenim.

Perquè això és el que t'anava a preguntar, ¿hi ha dones que mentre estan en el recurs tenen feina i quan surten la perden?

No, no sol passar. Hi ha dones que entren amb treball i surten amb la mateixa feina, i hi ha dones que entren sense feina i mentre estan al recurs troben feina, i surten amb feina. I hi ha dones que entren sense feina, no troben feina i surten sense feina. És veritat que amb treball és un cas de cada 3 o cada 4, entre el 20-25% amb treball, és molt baix.

¿I estable?

Estable, no. Contractes de tres mesos i coses així. Justament ara una dona va sortir amb treball i tenia contractes temporals. Una altra va sortir amb treball d'economia submergida, era una persona gran. Moltes vegades són treballs precaris. El que passa és que hi ha dones que no han tingut experiència laboral, o poca. La majoria de treballs són tasques de cura diàries, de gent gran... Sí, o de supermercat, de neteja... Hi ha dones que tenen més experiència en el tema de botigues, alimentació, xarcuteria..." (P85).

O tal com es relata des del SIE de Sant Feliu de Llobregat:

"*A nivell d'inserció laboral, com la treballeu?*

[...] Ara el que fem amb la inserció, primer fem la part fas diguem de detecció de necessitat perquè no tothom ho necessita o està en disposició, detecció del grau de disponibilitat, no per voluntat, sinó la disponibilitat, la possibilitat real de sostenir el que és un procés de recerca i el que seria un lloc de treball, perquè el lloc de treball no és només aconseguir-ho és també mantenir-lo, llavors s'hi aboca la persona a un altre fracàs no és, per molt que ho necessitin, no és la solució, és com anar-la tirant cap a un mur, llavors cal fer una bona detecció, una bona identificació i veure les possibilitats, si està en disposició de poder fer-ho, cal identificar també si el que necessita és encreuament d'oportunitat amb bossa de treball, que li arribin ofertes, o ha de desenvolupar competències que li permetin accedir al mercat de treball siguin personals o siguin competències laborals, aquesta part de detecció és la que fem nosaltres, a partir d'aquí, l'enllacem, la vinculem.

Amb serveis socials d'ocupació?

Serveis socials, sí, serveis del municipi amb el Programa Incorpora també.

Ah, amb el Programa Incorpora?

Amb el Programa Incorpora que es va tancar l'acord quan es va tenir aquesta retirada de la figura de la tècnica d'inserció laboral es va oferir tenir, un acord de Programa Incorpora perquè atenguéssim, el que passa és que bé, allà estem, no acaben d'haver sortides laborals, no alimenta les ganes de derivar perquè també aixeques una expectativa, la gent, fa l'entrevista i tot el que fa té sortides laborals, bé és un terreny que està una mica..." (P61).

6.2. Habitatge

La qüestió de l'habitatge es treballa des dels Serveis Socials d'El Prat qui lidera el treball en aquesta temàtica. La qüestió de l'habitatge es treballa a través de la Taula d'Emergències Socials i a través d'El Prat Espais; tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

> "*I amb serveis socials tampoc treballeu temes d'habitatge, recursos d'acollida, pisos d'urgència?*
>
> Això ho fan ells" (P57).
>
> "Tenim la vessant de serveis socials i després hi ha el Prat Espais, que es diu, que es dedica al tema de l'habitatge. Llavors en això, serveis socials i ells, i jo faig derivació a altres recursos "(P57).

No obstant això, des dels Serveis Socials es constata que les dones poques vegades aconsegueixen habitatge a través de la Taula d'Emergències Socials o d'El Prat Espais, recursos sobresaturats per motiu de la crisi socioeconòmica actual:

> "*Teniu dificultats?*
>
> Moltes, moltes... en el tema de l'habitatge hi ha moltes. Perquè ara la Generalitat, sempre ho havíem reclamat que havíem de tenir una perspectiva de Catalunya. I la Taula d'Habitatge d'Emergència pretén donar solució, però clar hi ha molta més demanda que oferta. I a més a la Mesa d'Habitatge entren temes de VM i altres de desnonament, i probablement tot que dóna punts, i estan prioritzades..." (P68).
>
> "[...] Som uns serveis socials bastant dotats, però en matèria d'habitatge clarament tenim dèficits, clarament" (P68).

I, de la mateixa manera, es relata aquesta realitat des del SAR del Baix Llobregat:

> "[...] Quan es tracta d'habitatge han de fixar-se en un mercat que no hi ha recursos perquè ella ho puguin aconseguir. Ens trobem en què no podem ni accedir a recursos, ni hi ha opcions, vam acabar derivant a la Taula d'Emergència de Barcelona, però hi ha un embut molt gran, unes demandes immenses i l'oferta s'ha col·lapsat" (P68).

Des dels diferents serveis i recursos que integren el Circuit contra les violències masclistes d'El Prat la qüestió de l'habitatge preocupa enormement i es constata la dificultat de les dones per aconseguir un habitatge; cosa que genera que moltes dones tornin amb l'agressor o bé que no puguin sortir de la situació de violència en la qual es troben; tal com es relata des del SIAD d'El Prat:

"Una de les grans dificultats que tenim amb moltes dones que estan fent-se la idea de si denuncien, volen millorar ... un dels punts bàsics és el tema de l'habitatge. Moltes vegades diuen val, jo em separaria, però a on vaig? El no tenir un lloc on anar moltes vegades fa que la situació de violència s'allargui i empitjori. I l'altra també s'anirà a partir d'aquí. És molt més complicat, si és una persona sola vas fent, pots buscar un forat, però quan són mares amb fills, que potser són 3 o 4 fills i no saben a on anar..."(P68).

O tal com es relata des del SAR del Baix Llobregat:

"Nosaltres el que ens trobem més que moltes vegades hi ha retorns, perquè després de deixar el servei estan en una habitació... per tant acaben en un retorn amb el maltractador en contra de la voluntat de la persona" (P68).

En aquest sentit, des del SIAD es relata l'existència de treball amb dones que estan passant per una situació de violència i que no poden deixar-la enrere per una qüestió d'impossibilitat de trobar un habitatge alternatiu:

"[...] És el que dèiem, és una de les grans dificultats perquè la dona prengui una decisió, no denunciar o marxar ... nosaltres estem portant casos en què la dona encara continua vivint amb el maltractador perquè ja és un problema real d'habitatge "(P68).

El SIE del Barcelona tenia el perfil d'insertora laboral, figura que va desaparèixer el 2013; tal com es relata des del servei:

"La inserció laboral ha sofert un canvi, suposo que ja t'ha comentat també els altres serveis, que es va treure la figura de la tècnica d'inserció laboral per tant [...]" (P61).

El Prat no havia utilitzat els serveis d'inserció laboral del SIE per a les dones d'El Prat.

7. Accions de prevenció i sensibilització

Les accions de prevenció i sensibilització són portades a terme pel Programa de les Dones de l'Ajuntament d'El Prat de Llobregat i pel Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Mossos.

Pel que fa a les accions de prevenció i sensibilització dutes a terme pel GAV la majoria es duen a terme conjuntament amb Ensenyament mitjançant la presentació anual en escoles i instituts d'un catàleg de xerrades i tallers, d'entre les quals les escoles i instituts poden escollir el que més desitgin. En aquest sentit, hi ha dos tallers especialment: un dedicat a

l'ús segur d'Internet i les xarxes socials, i l'altra sobre l'inici i les implicacions socials, psicològiques i penals- de les violències masclistes; tal com descriu una professional del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "Sí... ho fem amb Ensenyament, amb les escoles. Nosaltres cada any escolar se'ls presenta un catàleg de presentacions, i hi ha dues especialment, que una és sobre Internet i ús segur, i l'altra és com comença tot. Que és explicar des del punt de vista policial que hi ha uns indicadors de detecció, i en aquells moments han d'estar alerta, perquè tot això pot desencadenar en una situació de violència, que aquí està ... en aquí es penalitza ... hi ha gent que pensa que pegar és gratuït i no. No fiquem la por al cos, però sí que ho expliquem des d'una vessant psicològica o social, però introduint el concepte de seguretat i penal, que tot això està regulat, i que tothom ... vivim en un marc normatiu i això també ho inclouria, el fet de pegar o de tractar malament a una persona "(P46).

Així mateix, també es realitzen xerrades, col·loquis i presentacions -conjuntament amb els i les agents de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat- a associacions de pares i mares, associacions de gent gran, associacions de drets humans, o associacions d'altres índoles sobre diverses temàtiques relacionades amb les violències masclistes; tal com ens relata una professional del Grup Regional d'Atenció a la Víctima (GRAV) Metro Sud:

> "Es fan xerrades a les escoles. Escoles és perquè es fa més. Jo he donat xerrades a associacions de dones, centres de discapacitats, allà on et sembli que... I adaptes una mica la xerrada, sí que tenim una xerrada marc, però la adaptes una mica al públic que tens davant en el que creus que els pot ser de més interès "(P58).

Finalment, des del GAV també es realitzen formacions a professionals de diferents recursos i serveis; tal com relata una professional del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "[...] Xerrades, presentacions i col·loquis, que fan conjuntament amb els agents de les oficines de relacions amb la comunitat, escoles, associacions de mares i pares, associacions de diverses temàtiques com pot ser de gent gran, de DDHH en relació amb discriminació , mutilació genital ... doncs si demanen a través d'algun mediador doncs fer alguna xerrada sobre ... és una presentació que es fa sobre nouvinguts, i a través d'aquí incloure el tema de mutilació, matrimonis forçats ... també sobre Internet i les xarxes socials en els joves, i principalment com a forma de micro-violència en les parelles actuals" (P46).

Pel que fa al Programa de les Dones, cal dir que va començar a funcionar al setembre de 1999 sota la Direcció d'Àrea de Serveis a la Persona. Poc després, en crear-se la Secció de Programes, va passar a dependre funcionalment d'aquesta, anomenada, en l'actualitat Secció de Ciutadania. Tradicionalment, els eixos i encàrrecs més importants a treballar han estat la transversalitat de gènere fora i dins de l'Organització (Auditoria de Gènere i Pla d'Igualtat de Ciutat 2007, creació del Consell Municipal de les Dones 2007, creació del Circuit de violència de gènere 2002), la implicació i participació de la ciutadania en els dissenys i implementacions de projectes i la visió de la qüestió de gènere com quelcom estructural que afecta el conjunt de la societat[266].

El Programa de les Dones treballa conjuntament amb altres serveis i recursos del Circuit contra les violències masclistes del Prat de Llobregat, compta amb una tècnica mitjana de Serveis personals i, en els casos necessaris, s'externalitza el desenvolupament d'algunes activitats[267].

Les accions de prevenció i sensibilització dutes a terme pel Programa de les Dones consisteixen en el treball per a la igualtat efectiva de dones i homes a la ciutat del Prat. Així, es duen a terme activitats de sensibilització, formació i visibilització de les dones per avançar en la igualtat de gènere. Els projectes i actuacions del Programa de les Dones són: seguiment i avaluació de la implementació del Pla d'Igualtat d'Oportunitats Dones-Homes del Prat; el suport i l'assessorament a les entitats i col·lectius perquè incorporin la perspectiva de gènere en el seu funcionament; la dinamització i suport tècnic al Consell de Dones d'El Prat; la creació d'espais de debat que potenciïn el paper i el coneixement de les dones (Formant espais de dones i Trobada anual de Dones); promoció i participació de les dones en tots els àmbits socials; i l'organització dels actes de la ciutat al voltant de commemoracions internacionals com el 8 de març (Dia de les Dones), el 28 de maig (Dia d'Acció per la Salut de les Dones) i 25 de novembre (Dia contra la violència vers a les dones)[268].

En aquest sentit a més, és important marcar la tasca de prevenció i sensibilització en l'àmbit educatiu del Prat de Llobregat. Així per exemple, trobem la iniciativa En clau de

[266] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*., p. 26.
[267] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*., p. 26.
[268] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*., p. 59.

gènere, adreçada als centres escolars (alumnes i professors) d'educació primària i secundària i famílies[269] que compta amb els següents recursos humans:

- Cooperativa Fil a l'Agulla: 2 persones (dones) per fer els Contacontes de gènere i els Tallers d'emocions i sentiments.
- Homes Igualitaris: 1 persona (home) per fer els tallers de Masculinitats no masclistes en els centres de secundària.
- Drac Màgic: 1 persona (dona) per fer les conferències La violència contra les dones en els MCA.
- Associació Tamaia-Viure sense violència: 1 persona (dona) per fer els tallers de prevenció de la violència en la parella jove[270].

Així mateix, dins l'àmbit de prevenció i sensibilització cap als i les joves la ciutat del Prat compta també amb la feina dels Serveis de Joventut-El Lloro que, conjuntament amb el SIAD d'El Prat, porta a terme el taller No només fan mal els cops, en centres d'educació secundària[271].

8. Situació dels i de les professionals

8.1. Condicions laborals i rotació

SIAD municipal del Prat de Llobregat:

- 1 coordinadora: psicòloga de formació, treballa al SIAD des de 2010 i té una jornada laboral de 40 hores. Està contractada per l'Ajuntament d'El Prat en una mena d'interinitat fins que es convoqui la plaça. És treballadora de capítol 1 i el conveni que regeix el seu treball és el de l'Ajuntament d'El Prat de Llobregat. Les seves tasques són les de coordinació del SIAD, primera acollida, atenció psicològica i contenció d'urgències psicològiques. És també la coordinadora del Circuit contra les violències masclistes d'El Prat de Llobregat.

[269] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*., p. 26.
[270] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*., p. 26.
[271] Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014*., p. 33-34.

- 1 psicòloga: treballa al SIAD des de 2009. Té una jornada laboral de 12 hores setmanals. Inicialment estava contractada a través de la Fundació AGI i, actualment, està contractada a través de la Fundació Surt, mitjançant subrogació del servei.

- 1 psicòloga: treballa al SIAD des de 2009. Té una jornada laboral de 15 hores setmanals. Inicialment estava contractada a través de la Fundació AGI i, actualment, està contractada a través de la Fundació Surt, mitjançant subrogació del servei.

- 1 advocada: treballa al SIAD des de la seva creació i en serveis de suport psicològic a dones víctimes de violència d'El Prat de Llobregat des de 1994. Té una jornada laboral de 7 hores setmanals. Està contractada a través d'un negociat de l'Ajuntament d'El Prat de Llobregat. Les seves tasques són l'assessorament jurídic a dones que han passat o passen per una situació de violència masclista.

SIE del Baix Llobregat:

- 1 directora: psicòloga de formació. Treballa al SIE del Baix Llobregat des del 2013. Està contractada pel Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya. Les seves tasques són la gestió; la supervisió d'equip, model, repàs i seguiment o modificacions a nivell d'intervenció; i la representació institucional externa.

- 2 educadors/es socials.

- 2 treballadores socials.

- 1 psicòloga infantil.

- 1 psicòloga d'adultes.

- 1 jurista.

- 1 administrativa de recepció.

Es desconeix l'antiguitat, la jornada laboral i les condicions de treball dels i les professionals.

GAV del Prat de Llobregat: el Grup d'Atenció a la Víctima d'El Prat compta amb 2 agents dones. Es desconeix l'antiguitat, la jornada laboral i les condicions de treball de les professionals.

Equip d'Atenció a la Víctima (EAV) - Equip d'Atestats de la Policia Local d'El Prat de Llobregat: Es desconeix els/les professionals, així com la seva antiguitat, la seva jornada laboral i les seves condicions de treball.

STPT d'El Prat

- 1 coordinadora: psicòloga de formació. Treballa al STPT del Prat des del 2013 i té una jornada laboral de 23 hores. Està contractada per la Fundació Salut i Comunitat. Les seves funcions són la coordinació i supervisió de l'equip; l'acollida, el seguiment i la supervisió dels casos i la coordinació exterior.

- 3 psicòlogues: 1 psicòloga treballa al STPT d'El Prat des del 2013, 1 psicòloga treballa al STPT des de 2010 i una altra des de l'any 2008. Les tres tenen una jornada laboral de 23 hores. Estan contractades per la Fundació Salut i Comunitat. Les funcions de treball de totes elles són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

SAAU Baix Llobregat:

- 1 coordinadora: educadora social de formació, treballa com a coordinadora del SAAU Barcelona des de novembre de 2015, treballa també com a educadora social al SAS Barcelona on té una jornada laboral de 20 hores al mes. Té una jornada laboral de 10 hores al mes en relació a les tasques de coordinació del servei. La resta de la jornada laboral és variable, anant des de les 0 hores en cas de no haver cap dona o família al SAAU, fins unes 8 hores i mitja en cas d'haver una dona o família al servei. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

- 1 educadora social: educadora social de formació, té una jornada laboral variable, anant des de les 0 hores en cas de no haver cap dona o família al SAAU, fins unes 8 hores i mitja en cas d'haver una dona o família al servei. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

SAR Baix Llobregat:

- 1 directora: educadora social de formació, té una jornada laboral de 38 hores i treballa al SAAU des de l'inici del recurs al desembre de 2005. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'infància i Família . Desenvolupa tasques de coordinació i supervisió de l'equip l'acollida, el seguiment i la supervisió dels casos.

- 3 educadores i 1 educador social: tenen una jornada laboral de 38 hores setmanals treballen al SAR des de l'inici del recurs al desembre de 2005. Estan contractades per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el de infància i Família.

- 1 educadora: té una jornada laboral de 30 hores setmanals, treballa al SAR des de l'inici del recurs al desembre de 2008. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

- 1 educadora social: té una jornada laboral de 25 hores setmanals, treballa al SAR des de 2008. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

- 1 educadora social: té una jornada laboral de 20 hores setmanals, al SAR des de 2008. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

- 1 educador social: té una jornada laboral de 20 hores setmanals, treballa al SAR des de 2008. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

- 1 treballadora social: té una jornada laboral de 38 hores setmanals, treballa al SAR desembre 2008. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família. Realitza tasques de treball social.

- 1 psicòleg ambiental: té una jornada laboral de 19 hores, treballa en el recurs des de l'any 2008. Està contractat per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família.

<u>SAS Baix Llobregat</u>:

- 1 directora: educadora social de formació, té una jornada laboral de 20 hores mensuals i treballa en el recurs des de l'any 2010. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família. Les funcions que desenvolupa el SAS del Baix Llobregat són les de coordinació del servei i la de referent de família. Treballa també com a educadora social al SAS del Baix Llobregat.

- 1 educadora social: té una jornada laboral 20 hores mensuals i treballa al SAS del Barcelona des de l'any 2013. Està contractada per la Fundació Intress i el conveni que regeix el seu treball és el d'Infància i Família. Les funcions que desenvolupa el

SAS del Baix Llobregat són de referent de família. Treballa també com a coordinadora del SAAU del Baix Llobregat.

8.2. Mecanismes per a evitar la síndrome del burn out

SIAD municipal del Prat de Llobregat: per evitar la síndrome del *burn out*, des del SIAD d'El Prat s'apliquen mecanismes informals. Les tasques són assumides per la coordinadora del SIAD, psicòloga de formació, quelcom que facilita la gestió d'aquesta temàtica; tal com es relata des del mateix servei:

> *"I ara preneu alguna mesura per evitar la síndrome?*
>
> Formalment no, però de manera informal si [...] per exemple, si tu veus les actes que jo faig, semblen un rap [...] o enmig d'una comissió et poso un vídeo per fer riure als companys, per exemple, per riure'ns de nosaltres mateixos" (P57).

El SIAD d'El Prat no compta amb supervisió externa ni amb mecanismes formals de prevenció de la síndrome del *burn out*.

SIE Baix Llobregat: per evitar la síndrome del *burn out*, des del SIE del Baix Llobregat es realitzen tasques de supervisió de l'equip amb personal extern; tal com es relata des del propi servei:

> *"¿I feu alguna cosa per evitar aquesta síndrome?*
>
> Tenim l'espai de supervisió d'equip, és un espai, i després doncs tot el que és, implementem intentar tenir autocura com a equip, ser conscients que estem treballant amb el que estem treballant, ser conscient que en un moment donat tots ens podem trobar que, amb una situació que ens impressiona, o que ens col·lapsa, per tant molt suport entre nosaltres, molt companyerisme en el sentit eh doncs, jo per exemple com direcció en què ja em vaig coneixent la gent, si et fan falta 5 minuts, 5 minuts a la sala, en un despatxet buit, el teu temps, jo dic aquí, que hi hagi, intentem en les estones del menjar que sí que estem junts, és un espai informal però no parlem de treball, no parlem de casos, anant sent, tenir higiene amb l'ús del temps i l'espai.
>
> *¿I teniu una professional, una psicòloga per exemple, que vingui de fora a fer...?*
>
> Sí, la supervisió d'equip es fa amb dos professionals externs "(P61).

GAV d'El Prat: a partir de l'any 2012 des de la Direcció General de Riscos Laborals i el Departament d'Interior es va activar un pla d'assistència psicològica per a la prevenció de la síndrome del *burn out* i/o de situacions d'ansietat, estrès, angoixa als diferents GAVs de tot el territori. L'atenció es realitzava cada 3 mesos al municipi on es trobava situat cada GAV, amb un total de 3 sessions a l'any. A partir d'aquest 2015 l'atenció psicològica externa es realitzarà 2 vegades a l'any, cada 6 mesos; tal com es descriu des del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "[...] Fa 3 anys es va posar en marxa des de la Direcció General de Riscos Laborals, o del Departament d'Interior, un grup que són unes psicòlogues que fan intervencions en situacions d'estrès, de situacions greus. No només quan hi ha un suïcidi o hi ha d'un company o un accident traumàtic o una història d'aquestes ... sinó que també els pots demanar, si tens un atac d'ansietat o d'estrès a la feina, ja que els activen i et fan una atenció. Llavors amb ells els vam dir: d'acord, ens agrada comptar amb això, però els demanem si podíem fer un diagnòstic de com estaven els nostres GAVs, o poder passar per tots els GAVs per fer sessions. [...] I portem ... l'any passat o aquest anys, em sona l'any passat que va ser l'última sessió, no recordo ... hem estat 3 anys, que cada 3 mesos es feia cada GAV una reunió, i es feia en territori, es desplaçaven les psicòlogues i ha estat fent seguiment durant 3 anys. Ara ja s'ha acabat, però fa poc ens van comentar que en comptes de fer-ho cada 3 mesos, ja havíem vist que els GAVs ... estrès ... els GAVs, són un grup que a nivell de comissaria, no sé si com és assistencial no té tant reconeixement professional com altres, llavors és com que has de fer doble esforç per fer valer la teva feina. El treball en si és frustrant, perquè veus que de vegades els resultats no són els que tu voldries. Bé van decidir que cada 6 mesos. Llavors faran una intervenció. També ho feien els graven i nosaltres, perquè nosaltres també demanem que la volíem "(P46).

Equip d'Atenció a la Víctima (EAV) - Equip d'Atestats de la Policia Local d'El Prat de Llobregat: es desconeix el treball de prevenció de la síndrome del *burn out*.

STPT d'El Prat: per evitar la síndrome del *burn out* la coordinadora de l'STPT d'El Prat - psicòloga de formació- realitza tasques de supervisió de l'equip i entrevistes individuals amb els i les professionals que hi treballen. A més, es realitza també supervisió externa de l'equip mitjançant una psicòloga de la Fundació Salut i Comunitat; tal com es relata des del propi servei:

> "Ho fem, les reunions en equip, les reunions que jo faig individuals amb cada professional i amb la supervisora.

I la supervisora l'envia la Fundació?

Sí.

I que, què és de formació?

Psicòloga també" (P62).

SAAU del Baix Llobregat: el SAAU del Baix Llobregat no compta amb mecanismes externs ni amb mecanismes formals de prevenció de la síndrome del *burn out*; tal com es relata des del propi servei:

"*I feu alguna cosa per evitar tenir la síndrome del burn out?*

Ens vam reunir, vam quedar per parlar dels casos, vam quedar per parlar com estem nosaltres.

L'empresa envia a algú? A una psicòloga? A un supervisor?

No.

No en teniu d'això?

No" (P50).

SAR del Baix Llobregat: per evitar la síndrome del *burn out* es realitzen reunions d'equip setmanals i, ocasionalment, jornades de reflexió interna. A més, es realitza també supervisió externa de l'equip mitjançant una psicòloga de la Fundació Intress; tal com es relata des del propi servei:

"*Feu alguna cosa per evitar la síndrome o aquest esgotament, no li diguem síndrome?*

Mira, jo crec que el que fem per evitar durant tot el procés de treball són les reunions d'equip, o sigui, el treball en equip és molt important, el poder compartir, perquè quan un se sent sol és fatal, en canvi fem reunions d'equip cada setmana i tenim supervisió. La formació també ajuda i després a vegades fem jornades de reflexió interna. A part que entre nosaltres intentem parlar: «"Ostres, ja que no estic bé" o "Què et passa? Que últimament et veiem que saltes a la mínima"». I després, és clar, també és molt important què fas fora, una cosa és la feina, però després si ets una persona que et dediques únicament i exclusivament a treballar i a les deu de la nit estàs enviant e-mails...

No desconnectes, no?

No, llavors: desconnecta, passa-t'ho bé, gaudeix de la vida i si cal també pots fer teràpia o el que sigui.

I la supervisió que em comentaves? Com és aquesta supervisió? És un psicòleg o algú de l'entitat?

És un psicòleg extern que ve un cop al mes.

Que l'envia l'entitat, entenc?

Sí, sí, ho envia l'entitat. Ve un cop al mes i fem supervisió tant de casos com de dinàmiques de l'equip, a través dels casos vam aterrar" (P43).

SAS del Baix Llobregat: per evitar la síndrome del *burn out* es realitzen reunions d'equip i estratègies informals. El SAS del Baix Llobregat no compta amb mecanismes externs ni amb mecanismes formals de prevenció; tal com es relata des del propi servei:

"*I feu alguna cosa per evitar-la? Teniu supervisió? Algun psicòleg que vingui periòdicament a veure el treball...?*

No, nosaltres no ho tenim això. La veritat és que el servei no el tenim.

¿I feu alguna cosa entre vosaltres...?

Entre nosaltres si. Fem reunions d'equip i en les reunions doncs... I moltes vegades entre nosaltres ens fem contenció, ''a mi m'ha passat això...'', anem parlant i anem quedant, si. Ho fem més a nivell d'equip que no extern. Nosaltres no tenim com altres serveis que sí que tenen de supervisió externa. Nosaltres no tenim aquest servei "(P85).

9. Altres

Pel que fa a la RAI, a la ciutat d'El Prat són els Serveis Socials que la tramiten; tal com es descriu des del SIAD de la ciutat:

"Aquí la tasca de serveis socials, tot el tema que són les ajudes, les RAI i tot això, ho fan ells. Tot el tema de diners, cap allà" (P57).

Per aconseguir l'acceptació de la RAI es demanen informes del SIAD d'El Prat o del SIE del Baix Llobregat; tal com es relata des dels Serveis Socials de la ciutat:

> "*Us demanen [SEPE] informe del SIAD o del SIE?*
>
> Sí, sí. Ens en demanen" (P68).

Des dels Serveis Socials i els recursos d'acollida s'informa que en general les sol·licituds són acceptades si bé creuen que hi ha una certa arbitrarietat en les resolucions per part del SEPE; tal com es relata des del SAR del Baix Llobregat:

> "Nosaltres l'experiència que hem tingut és que depèn de l'oficina que ens toca al final és un tema de voluntat de la persona, nosaltres no podem donar la direcció dels serveis i ens toca una oficina concreta, aquesta direcció ha canviat i abans sí que ficaven dificultats, però ara la veritat és que hi ha molt bona voluntat" (P68).

En aquest sentit, des de Serveis Socials s'informa que hi ha una dificultat actual en la sol·licitud/adjudicació de la RAI per part del SEPE ja que es requereix com a condició sine qua non que, en els casos en què no s'acompanyi d'ordre de protecció o sentència judicial, es faciliti el nom de l'agressor:

> "Hi ha hagut una dificultat que era aquella que ara ens demanen el nom de l'agressor. En algun moment el SEPE va posar com a condició que juntament amb l'acreditació de serveis socials, si no anava acompanyada d'una ordre de protecció o sentència judicial, que nosaltres féssim constar el nom de l'agressor. Com una manera de filtrar mes" (P68).

Finalment, des del SAR del Baix Llobregat, es relaten també dificultats en el manteniment de la RAI ja que des del SEPE s'exigeix la renovació de la demanda d'atur:

> "En acreditació que ens fan, normalment no fiquen cap tipus de problema, el que sí que ens hem trobat és que moltes vegades per tema de no renovació de la demanda d'atur, llavors la RAI s'ha parat i és difícil recuperar-la. Cal tenir en compte que són situacions que està cobrant una RAI i que moltes vegades s'oblida..." (P68).

10. Conclusions

La ciutat d'El Prat té una llarga trajectòria història en l'abordatge de les violències masclistes i compta amb un Protocol del circuit d'abordatge de les violències masclistes des de 2002. L'any 2008 la Regidoria de Serveis Socials va fer una primera actualització del

Protocol i del díptic informatiu. Es van incorporar novetats legals, amb la Llei Orgànica 1/2004. L'any 2013 la Regidoria de la Dona va realitzar l'última actualització del Protocol del Circuit Local d'Atenció a les Dones Víctimes de Violència Masclista incorporant novetats legals com les de la Llei 5/2008 i nous recursos. El mateix any 2013 el nou Protocol va guanyar el II Concurs de Bones Pràctiques Locals contra la Violència de Gènere en l'àrea de coordinació i detecció, organitzat per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) del Ministeri de Sanitat. El nou protocol es va presentar en l'any 2014. Des de l'any 2011, el seu lideratge corre també a càrrec del Programa de les Dones, i la seva supervisió i coordinació va a càrrec del SIAD d'El Prat, qui també coordina el circuit professional.

Així mateix, la ciutat d'El Prat compta també amb diversos protocols d'actuació en els diferents àmbits professionals que intervenen en l'abordatge integral de les violències masclistes a escala local, que es troben dins d'aquest Protocol.

La ciutat d'El Prat compta amb una Comissió de Seguiment, encarregada de vetllar pel correcte funcionament del Circuit municipal, per a la seva renovació constant i l'adaptació a les noves necessitats de les dones. La Comissió es reuneix cada 2 mesos, si bé davant de casos excepcionals o necessitats específiques es convoca la Comissió de forma extraordinària. Habitualment, la Comissió Tècnica està integrada per: àmbit sanitari (CAP Disset de Setembre, CAP Pujol Capsada, CAP Ramona Via, Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS), Centre de Salut Mental per a Persones Adultes (CSMA), Servei per a les addiccions Integral (SPAI), Salut Pública - SISA / ASSIR), Centre de Promoció Econòmica (CPE), Educació, Forense, Serveis de Joventut - El Lloro, Mossos-GAV, Policia Local-EAV, SIAD, SIE, Nova Ciutadania, Pla d'Actuació Sant Cosme (PASC) i Serveis Socials del Prat de Llobregat.

Igualment, des de l'any 2011, la ciutat compta amb la Comissió de Seguiment de casos. La periodicitat de la Comissió és bimensual, però s'adapta a les necessitats específiques dels casos, podent-se convocar reunions d'urgències si fos necessari. La Comissió de Seguiment està integrada pels/per les professionals relacionats amb el cas, membres o no de la Comissió Tècnica.

D'altra banda, en relació a altres coordinacions, si bé no integren la Comissió Tècnica ni de Seguiment, de forma periòdica el Consell Comarcal del Baix Llobregat convoca i lidera la Taula contra les violències masclistes. Habitualment es realitzen unes 2 o 3 reunions a l'any, amb la participació dels diferents SIAD de la Comarca, el SIE de referència de la Comarca i l'ICD de manera fixa. Depenent de la temàtica treballada assisteixen altres recursos, serveis i/o institucions. Finalment, és també destacable la coordinació existent

entre els diferents serveis i recursos de la Xarxa de la ciutat i el Jutjat de Violència cap a la Dona d'El Prat.

En aquest sentit, és important remarcar que la majoria de les persones que treballen en els diferents serveis i recursos -especialment en el cas del SIAD i de Serveis Socials- porten una certa trajectòria; cosa que sumat a la poca rotació de personal ha facilitat el coneixement i coordinació entre els diferents serveis i recursos que componen el circuit.

Pel que fa a la relació entre el SIAD d'El Prat i el SIE de referència, ubicat a la veïna ciutat de Sant Feliu de Llobregat, la dificultat de transport -especialment en el cas del transport públic- ha suposat que la majoria de les dones refusin acudir al SIE. A més, la dinàmica de funcionament del SIE de referència implica que les dones hagin de passar per dos processos d'acollida; cosa que genera victimització secundària i fa que moltes de les dones que arriben amb voluntat d'iniciar el pla de treball de recuperació i reparació sentin frustració i acabin per abandonar el procés iniciat al SIE. La negativa de les dones a acudir al SIE de referència ha generat que quan els menors són dones joves el seu procés de recuperació es treballi des del SIAD, amb derivació a l'assessoria psicològica dels Serveis de Joventut d'El Prat de Llobregat (El Lloro) i, quan els menors són nens/es, el seu procés de recuperació es deriva a l'CSMIJ. No obstant això, l'actual existència de llistes d'espera i la manca d'especialització cap a les violències masclistes dels/les professionals que integren el CSMIJ dificulta enormement el treball amb menors. Per aquest motiu, i per tal de pal·liar aquests inconvenients, a partir del 2014 s'ha començat a treballar amb un programa pilot amb l'empresa EDUVIC.

És remarcable la inexistent coordinació actual del STPT d'El Prat de Llobregat amb la resta de serveis i recursos de la xarxa, tot i que tant des del STPT com des de la resta de serveis i recursos es demana la seva incorporació a la xarxa i la possibilitat d'establir coordinacions i compartir informació.

Pel que fa al paper dels Serveis Socials de la ciutat d'El Prat, si bé no formen part de la Xarxa a nivell formal, tenen un paper cabdal en ella atès que és el servei encarregat d'activar i fer seguiment dels recursos d'acollida - ja sigui de llarga estada (SAR i SAS) o d'urgències (SAAU) -, així com de la gestió dels recursos econòmics, materials o d'índole familiar, tal com pugui ser el cas de la tramitació de la RAI o la PIRMI ; participen de totes les coordinacions, ja sigui a nivell de la Comissió Tècnica, com en el lideratge i coordinació Comissió de Seguiment de casos, com de les coordinacions bilaterals; i són un dels canals principals d'entrada de les dones al Circuit (suposant el 18% del total d'ingressos al SIAD).

En aquest sentit, la ciutat no compta amb un protocol d'Urgències explícit, tot i que l'activació dels recursos d'acollida d'urgència si es troba recollida en el Protocol del Circuit contra la Violència Masclista d'El Prat de Llobregat. La ciutat d'El Prat no compta amb cap recurs municipal d'urgències. El seu recurs de referència és el SAAU del Baix Llobregat, que coordina la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya. L'activació dels recursos d'urgències són competència dels Serveis Socials municipals d'El Prat que, dins l'horari d'atenció (de 8 ha 15 h de dilluns a divendres), deriven els casos al recurs d'urgència del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya (SAAU del Baix Llobregat). Fora de l'horari d'atenció dels Serveis Socials municipals i des de l'estiu de 2014, el GAV-Mossos, EAH-Policia Local o Serveis Sanitaris -en funció de qui primer atengués la demanda- es posen en contacte amb el Centre d'Emergències i Urgències socials de Barcelona (CUESB) qui, disposant d'un ventall de recursos d'acollida, decideix el recurs més adequat per a les dones en cada cas. En aquest sentit, es desconeix si des del CUESB es decideix allotjar a les dones a recursos especialitzats.

Pel que fa a les tipologies de violència masclista abordades per la xarxa, el 90% és violència masclista en l'àmbit de la parella, seguida de l'atenció d'agressions sexuals i violència domèstica en l'àmbit familiar. No es disposa de dades sobre assetjament sexual en l'àmbit laboral i s'han donat pocs o nuls casos de tràfic amb finalitat d'explotació sexual, matrimonis forçats i mutilacions genitals femenines.

Pel que fa a la inserció laboral de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista es treballa a través del servei de Promoció Econòmica de la ciutat, que forma part del Circuit contra les violències masclistes d'El Prat.

Així, si bé des del SIAD no es disposa d'un servei d'inserció laboral, es deriven les dones al servei del Centre de Promoció Econòmica (CPE) que disposa del Servei Local d'Ocupació i que compta amb dos professionals referents en l'atenció a dones , hagin patit o no VM, que, si bé no poden oferir un tractament especial, si es tracta d'un servei més personalitzat. La qüestió de l'habitatge es treballa des dels Serveis Socials d'El Prat qui lidera el treball en aquesta temàtica. La qüestió de l'habitatge es treballa a través de la Taula d'Emergències Socials i a través d'El Prat Espais -recursos altament saturats- hi ha un nivell molt baix tant d'inserció laboral com d'obtenció d'habitatge, cosa que preocupa als recursos i serveis de la Xarxa atès que dificulta la recuperació de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista i, fins i tot, pot provocar retorns amb l'agressor.

Finalment, les accions de prevenció i sensibilització a la ciutat d'El Prat són portades a terme pel Programa de les Dones de l'Ajuntament d'El Prat de Llobregat i pel Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Mossos.

11. Bibliografia

- Ajuntament d'El Prat de Llobregat (2015). *Dades estadístiques de població a data d'1 de gener de 2015*. Recuperable des de: http://www.elprat.cat/archivos/20-125-Document/DossierPHElPrat_2015.pdf [consultat: 29/12/2015]

- Observatori Comarcal del Baix Llobregat, Consell Comarcal del Baix Llobregat (2016). *Atur registrat a El Prat de Llobregat*. Recuperable des de: http://arxius.elbaixllobregat.cat/web/analisi/pdf/Taulaaturprat.pdf [consultat: 18/02/2016].

- Programa de Dones (SIAD), Ajuntament d'El Prat de Llobregat (2014). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat*.

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'El Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014.*

- Spora Sinergies (2015). *Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya*. Institut Català de les Dones, Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://dones.gencat.cat/web/.content/03_serveis/docs/siads.pdf [consultat: 16/02/2016].

- Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes (2015). *Dades sobre violència masclista – 2014*. Barcelona: Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. Disponible a: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 22/02/2016]

8. Terrassa

1. Introducció

1.1. Descripció del municipi

Terrassa és una ciutat del Vallès Occidental que, juntament amb Sabadell, exerceix la capitalitat de la comarca. El terme municipal té una superfície de 70,2 km^2. La ciutat està situada a uns 20 quilòmetres de Barcelona. Limita al nord amb Matadepera, Mura i Vacarisses; a l'est amb la ciutat de Sabadell i Castellar del Vallès; al sud amb Sant Quirze del Vallès, Les Fonts, Rubí i Ullastrell; i a l'oest amb Viladecavalls i Vacarisses.

La ciutat es troba en un important nus de comunicacions per carretera, autopistes, autovies, trens i ferrocarril. La carretera N-150 i les autopistes C-58 i la C-16 la uneixen amb Barcelona, a part que, a més, l'última forma part de la via europea E09, que la comunica amb el túnel del Cadí i França passant per Manresa i Berga. L'autopista AP-2 -amb connexió amb les autopistes AP-7 i C-58- i l'autovia A-2 -amb connexió amb la C-243- uneixen la ciutat amb Lleida. De la mateixa manera, l'autopista AP-7 -amb connexió amb la C-58- connecten Terrassa amb Tarragona, Girona, La Jonquera i França.

La resta de carreteres que comuniquen Terrassa són la BV-1221, que comunica amb el Bages passant per Matadepera, Mura, Talamanca i Navarcles; la B-122, que arriba a Castellbell i el Vilar; la C-58 -en el tram que no és autopista- que connecta Terrassa amb Viladecavalls i Vacarisses fins a l'enllaç amb la C-55; la B-120 que enllaça amb Viladecavalls i Olesa de Montserrat; la C-243c que uneix Terrassa amb Ullastrell i Martorell; la BP-1503 que comunica la ciutat amb Rubí i Sant Cugat; la N-150 que connecta amb Sabadell, Barberà del Vallès, Cerdanyola, Ripollet i Montcada i Reixac; i la C-1415a que uneix Terrassa amb Castellar del Vallès, Sentmenat i Caldes de Montbui.

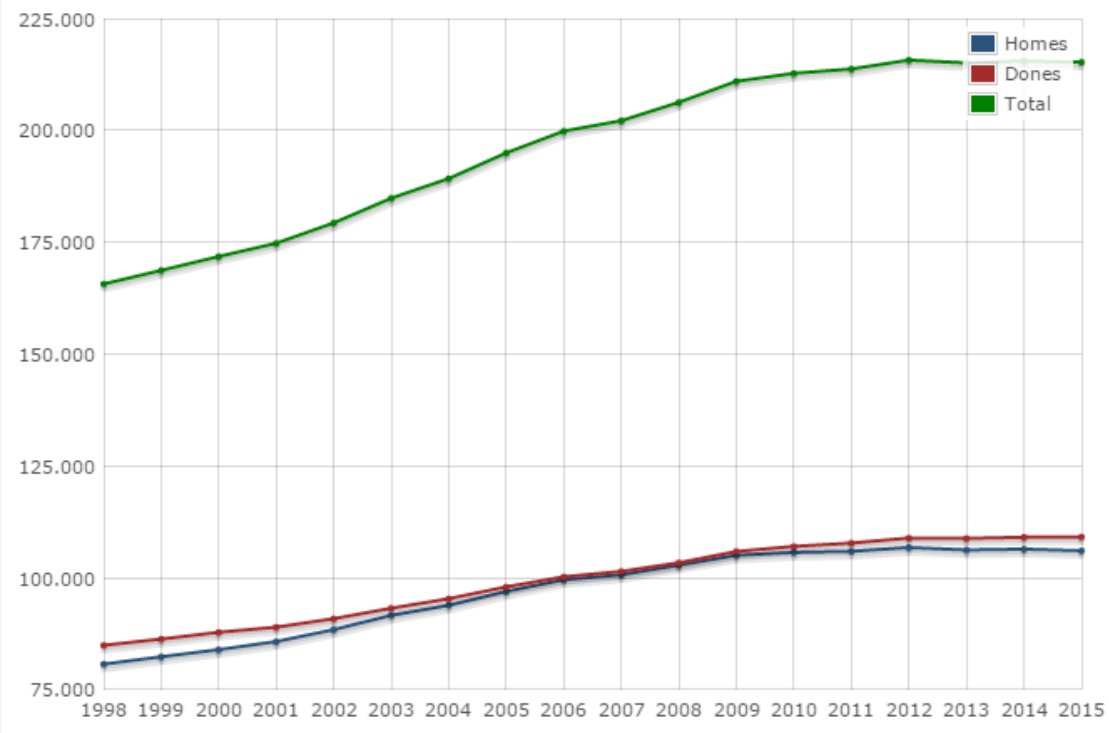
Pel que fa al transport públic la ciutat de Terrassa compta amb 7 estacions ferroviàries de les que parteixen trens de rodalies i ferrocarrils de la Generalitat. Així mateix, Terrassa compta amb diverses línies d'autobusos urbans i des de l'estació d'autobusos de la ciutat surten diverses línies interurbanes que la connecten amb pràcticament tots els pobles i ciutats del seu voltant.

L'economia de la ciutat està vinculada majoritàriament al sector serveis, ocupant el 74% de la població i comptant amb diverses escoles universitàries; seguit de la indústria (20%) i de la construcció (6%)[272].

La ciutat de Terrassa es divideix en 6 districtes: el districte 1-Centre, el districte 2-Llevant, el districte 3-Sud, el districte 4-Ponent, al districte 5-Nord Est i el districte 6-Nord Oest.

És la quarta ciutat de Catalunya en població, amb 215.214 persones i amb una densitat de població de 3.067 habitants/km^2. Pel que fa al sexe de la població, el 49,28% són homes i el 50,72% dones[273].

Padró municipal d'habitants per sexe. Xifres oficials. Terrassa. 1998 – 2015.



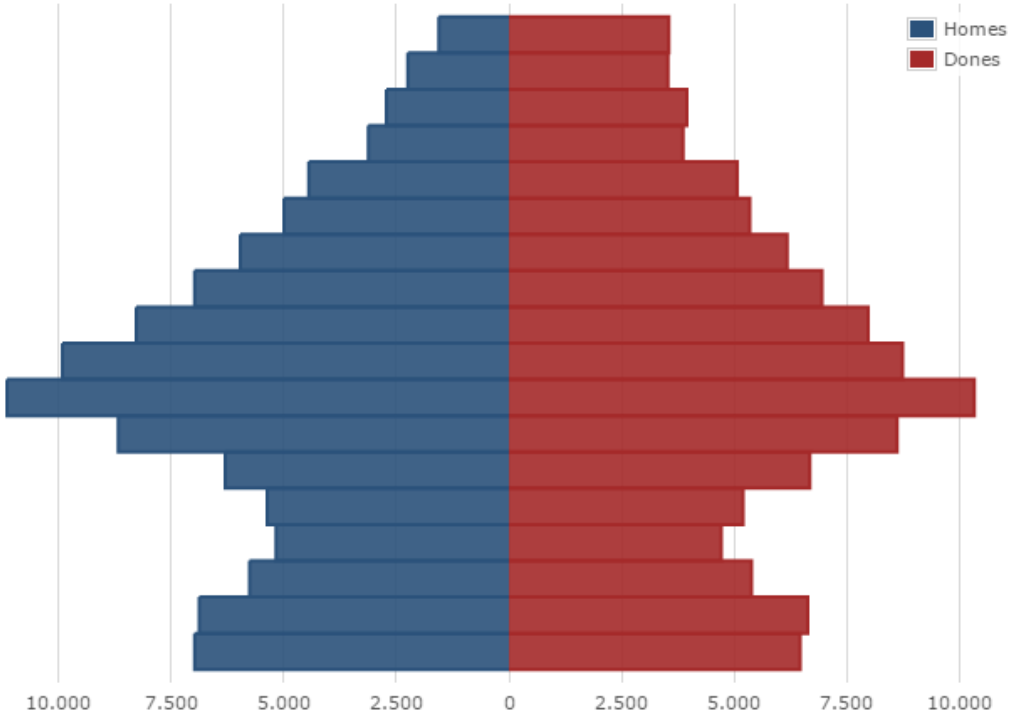
Font: IDESCAT. Padró Municipal d'Habitants

[272] Observatori Econòmic i Social de la Sostenibilitat de Terrassa (OESST) (2015). *Evolució de les dades econòmiques de Terrassa. Una revisió comparada*. Març 2015. Disponible a: http://www2.terrassa.cat/laciutat/xifres/mostra.php?go=ZG9jPWVzdHVkaXMvMjAxNTAzMzFpbmZvcm1lX3RvcDEwX2RlZg [consultat: 15/02/16].

[273] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *El municipi en xifres: Terrassa*. Disponible a: http://www.idescat.cat/emex/?id=082798#h3 [consultat: 18/02/2016].

En relació a l'edat el 22,25% de la població té 19 anys o menys, el 10,91% té entre 20 i 29 anys, el 17,98% té entre 30 i 39 anys, el 16,18% té entre 40 i 49 anys, el 12,09% té entre 50 i 59 anys, el 9,21% té entre 60 i 69 anys i, finalment, l'11,38% de la població té 70 anys o més[274].

Població per sexe i quinquennal. Xifres oficials. Terrassa. 1998 – 2015.



Font: IDESCAT. Padró Municipal d'Habitants

Pel que fa a l'origen de la població més del 88% de la població prové de l'Estat espanyol i el 5,7% és d'origen marroquí. La resta d'orígens de la població amb percentatges notables són per part de la població arribada de Nigèria (0,58%), Senegal (0,55%), Romania (0,51%), la Xina (0,43%), Itàlia (0,33%), Paraguai (0,32%), República Dominicana (0,28%), Colòmbia (0,27%), Bolívia (0,21%), Argentina (0,21%), Perú (0,16%) i Pakistan (0,14)[275].

[274] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *Padró municipal d'habitants de Terrassa de l'any 2014*. Disponible en: http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh&n=498&geo=mun:082798 [consultat: 19/02/2016].
[275] Les dades s'han extret de: IDESCAT (2015). *Padró municipal d'habitants de Terrassa de l'any 2014*. Disponible en: http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh&n=498&geo=mun:082798 [consultat: 19/02/2016].

Finalment, en relació a les dades d'atur més de 19.000 persones de Terrassa, un 18,1% de la població total, es trobaria en aquesta situació de les quals el 46,16% serien homes i el 53,84% serien dones[276].

1.2. Serveis que intervenen

En relació a la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral a les dones que pateixen violències masclistes, a la ciutat de Terrassa operen els següents serveis:

- Oficina[277] d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones[278].
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) municipal de Terrassa[279].
- Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) del Baix Llobregat.[280]
- Servei Tècnic de Punts de Trobada (STPT) de Terrassa[281].
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) de Barcelona[282].

---

[276] Les dades s'han extret de: ***Observatori*** *Econòmic i Social i de la Sostenibilitat de* ***Terrassa (2015).*** *Informe mensual sobre l'evolució de l'atur registrat a Terrassa, desembre 2015*. Disponible a: http://www2.terrassa.cat/laciutat/xifres/mostra.php?go=ZG9jPWVzdHVkaXMvYXR1cm1lbnN1YWwvaW5mb3JtZV9hdHVyX2Rlc2VtYnJlMTUucGRm [consultat: 19/02/2016].

[277] Atès que no existeix cap oficina de l'ICD al municipi, s'ha pres de referència la de Barcelona.

[278] Plaça Pere Coromines, 1
08001 - Barcelona
Telèfon: 934951600
Correu electrònic: icd@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya

[279] c/ Nou de Sant Pere, 36
08221 - Terrassa
Telèfon: 937397408
Correu electrònic: polgenere@terrassa.cat
Titularitat: Ajuntament de Terrassa.

[280] c/ Pou de Sant Pere, 8
08980 - St. Feliu de Llobregat
Telèfon: 936859934
Correu electrònic: siebll.bsf@gencat.cat
Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[281] c/ Fra Bonaventura Gran, 10 baixos
08224 – Terrassa
Telèfon: 937331244
Titularitat: Departament de Treball, Assumptes Socials i Família (DTASF) de la Generalitat de Catalunya.

[282] Gran Via de les Corts Catalanes, 111 edifici P, 5a. planta (Ciutat de la Justícia)
08075 - Barcelona

- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) de Terrassa[283].
- Policia Municipal de Terrassa[284].
- Servei d'Acollida i Recuperació (SAR) del Vallès[285].
- Servei d'Acollida substitutòria de la llar (SAS) del Vallès[286].
- Servei d'Acolliment d'Urgències d'estada temporal (SAAU) de Terrassa[287].

Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones: aquesta Oficina de l'ICD es troba al centre de Barcelona. Les dones de Terrassa rarament hi acudeixen ja que tenen serveis específics de proximitat al seu municipi. No es relaciona amb els serveis del circuit territorial de Terrassa.

SIAD municipal de Terrassa: el Servei d'Informació i Atenció a les Dones de Terrassa és un servei municipal de la ciutat. Es troba dins de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones i, en concret, dins del Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa. Va ser creat el 1991 i, per tant, amb anterioritat a l'aprovació de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Si bé es tracta d'un servei municipal, des de principis de 2015 (amb renovació per al 2016), mitjançant conveni amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental atén dones del partit judicial de Terrassa: Viladecavalls, Vacarisses, Rellinars, Ullastrell, Matadepera i Terrassa .

SIE Baix Llobregat: el Servei d'Intervenció Especialitzada que operaria a la ciutat de Terrassa no es troba situat a la ciutat sinó a Sant Feliu de Llobregat. Depèn del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.

Telèfon: 93 554 87 00 / 900 12 18 84 / 93 554 90 64
Correu electrònic: victimabarcelona.dj@gencat.cat
Titularitat: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

[283] Carretera de Matadepera, 272
08226 - Terrassa
Telèfon: 112 / 93 734 65 00 / 93 734 65 01
Titularitat: Generalitat de Catalunya.

[284] Av. Glòries Catalanes, 3, 08223 - Terrassa
Telèfon: 092 (urgències) - 900 770 092
Correu electrònic: policia@terrassa.cat
Titularitat: Ajuntament de Terrassa.

[285] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[286] Titularitat: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Família.

[287] Titularitat: Ajuntament de Terrassa.

STPT Terrassa: Servei Tècnic de Punt de Trobada de Terrassa és un servei temporal destinat exclusivament a donar compliment al règim de visites dels i les infants amb els i les seves familiars, establert per ordre judicial o ordre administrativa. La gestió del STPT de Terrassa està externalitzada a Creu Roja.

OAVD Barcelona: l'OAVD és un servei d'atenció i d'informació per a víctimes del delicte on s'atenen, molt prioritàriament, a víctimes de violència masclista i especialment a dones víctimes de VM en l'àmbit de la parella que tenen mesures de protecció vigents (cautelars o definitives). En concret, si l'agressor està a la presó, han d'informar de tots els canvis en la situació penitenciària del penat. És una única oficina per a tota la província de Barcelona. En aquest sentit, atén i informa també les dones de Terrassa, principalment de forma telefònica i excepcionalment de forma presencial si les dones es traslladen a la seva seu a la Ciutat de la Justícia.

GAV Terrassa: el Grup d'Atenció a la Víctima dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que opera a la ciutat de Terrassa es troba situat a la mateixa ciutat. Està situat dins de la Regió Policial Metropolitana Nord i depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

Policia Municipal de Terrassa: a diferència d'altres municipis, la ciutat de Terrassa compta amb el cos de la Policia Local a la intervenció integral contra les violències masclistes. Així la Policia Municipal de Terrassa actua en la realització d'atestats i en la realització de seguiments.

SAR Vallès: el Servei d'Acollida i Recuperació és un servei dependent del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un servei gratuït, especialitzat, residencial i temporal que ofereix acollida i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació a les dones i als seus fills/es dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per la seva autonomia. Compta amb un equip professional multidisciplinari integrat per persones titulades en psicologia, treball social, educació social i dret. El seu objectiu és l'acollida i recuperació integral de les dones que han estat o estan en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella, així com dels seus fills i filles a càrrec, i que han abandonat el domicili i no disposen de recursos personals i/o econòmics per fer front a aquesta situació. L'accés de les dones a aquests serveis es fa a través de la derivació de serveis socials d'atenció primària o equips d'atenció a les dones, per indicació de la Secretaria de Família. Per raons de seguretat, les dades relatives a la ubicació territorial d'aquest servei són confidencials. La gestió del SAR Vallès està externalitzada a l'empresa Intress.

SAS Vallès: el Servei d'Acollida Substitutori de la llar és un servei temporal gratuït que actua com a substitució de la llar i compta amb suport personal, psicològic, jurídic i social, dut a terme per professionals especialitzades/us en aquests àmbits; per facilitar la plena integració sociolaboral de les dones que pateixen situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella, així com dels seus fills i filles a càrrec. L'accés de les dones a aquest servei es fa per indicació de la Secretaria de Família, a través de la derivació de serveis socials d'atenció primària o equips d'atenció a les dones. Els requisits són: la majoria d'edat, manifestar lliurement la voluntat d'estar en un servei d'acolliment substitutori de la llar, tenir disponibilitat de seguir un pla de treball establert conjuntament entre la dona i l'equip professional, tenir un grau d'autonomia que permeti la convivència amb altres unitats familiars sense la necessitat d'un suport professional continuat. En aquest sentit, són requisits indispensables no tenir cap drogodependència en actiu -o manifestar voluntat d'abandonar- i d'iniciar un procés de recuperació en aquest sentit- i, en cas de patir alguna patologia mental, que estigui diagnosticada i sota tractament. Per raons de seguretat, les dades relatives a la ubicació territorial d'aquest servei són confidencials. La gestió del SAS Vallès està externalitzada a l'empresa Intress.

SAAU municipal: el Servei d'Acollida d'Urgències d'estada temporal és un servei municipal depenent dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa. Es tracta d'un servei, en principi, destinat a l'acollida d'urgències de dones que estan passant per una situació de violència masclista en l'àmbit de la parella si bé, si cal, el recurs acolliria dones que es trobessin en una situació de violència masclista d'altres índoles. La gestió està externalitzada mitjançant subcontractació amb ProHabitatge.

1.3. Justificació de l'estudi de cas en aquest municipi

Terrassa és una ciutat gran de les comarques del Vallès que a més és capital de comarca. Es tracta d'un municipi que ha desenvolupat polítiques de dones i d'atenció a dones víctimes de VM des d'abans de la creació de la Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista 5/2008, sent reconegut com un municipi que té serveis d'intervenció ben valorats per la Xarxa. A més, la zona del Vallès no té un SIE de referència, establint relacions esporàdiques amb el SIE del Baix Llobregat. Interessa a la investigació conèixer el circuit d'un municipi de les característiques de Terrassa i avaluar la seva coordinació amb el SIE.

2. Circuits i coordinació

2.1. Protocols que operen

En relació als protocols d'abordatge de les violències masclistes, la ciutat de Terrassa compta, únicament, amb un protocol relatiu a la violència masclista en l'àmbit de la parella; si bé, els diferents serveis i recursos que operen a la Xarxa asseguren abordar altres tipus de violències masclistes previstes en la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

En aquest sentit, l'actual protocol d'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella troba els seus orígens en el Protocol per a l'abordatge integral de la Violència Domèstica de Terrassa de 2003. No obstant això, a partir dels canvis introduïts per la Llei 5/2008, va ser necessària l'actualització del protocol, fet que va provocar l'aprovació, el 2010, de l'actual Protocol per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella. Es tracta d'un protocol municipal que, des del 2015 i mitjançant conveni amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental, s'aplica també al partit judicial de Terrassa, tot i que no està formalitzat com a tal; tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

> "*És un protocol comarcal?*
>
> No, no, de partit judicial de Terrassa, era de Terrassa, però ara des del conveni amb el Consell Comarcal ho estem aplicant per utilitzar-lo per dones que atenem aquí, però és un protocol de Terrassa" (P92).

D'altra banda, en relació a la resta de violències masclistes, si bé no hi ha protocols formalitzats com a tals, la ciutat de Terrassa sí que disposa de circuits consensuats d'actuació per a cada tipologia de violència masclista, tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

> "[...] Nosaltres tenim circuits. Protocol com a protocol només tenim aquest de violència en l'àmbit de la parella [...] Nosaltres tenim circuits de funcionament que és diferent. Que tenim circuits consensuats, però com a protocol ... [...] Nosaltres hem circuits que fem amb agressions sexuals, que fem amb ... a nivell d'atencions més concretes. Per exemple amb matrimonis forçats ho fem amb Sindicat, no sé si ... tenim circuits de com actuem en diferents tipus de violència" (P92).

En aquest sentit, en el Ple de l'Ajuntament de Terrassa s'ha aprovat la creació d'un Protocol de Dol en casos de Feminicidi -actualment funcionant com a circuit de coordinació-, així com la dotació pressupostària del Protocol. Està previst que durant el 2016 es dugui a terme la confecció de l'esmentat protocol, tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

> "*I teniu protocol en cas de feminicidi?*

> Bé, ara, aquest pla de mandat que ve sí, hi haurà un protocol de dol, a veure nosaltres teníem protocol, teníem un circuit establert, nosaltres tenim un circuit que sempre que hi ha hagut feminicidi, una mort, ens hem coordinat els serveis i hem fet tot l'acompanyament, la sensibilització i l'acompanyament familiar que ha calgut, fins i tot de vegades hem establert reunions aquí diferents serveis per veure els circuits, aquests acompanyaments i el rebuig i la sensibilització i manifestacions s'han fet com les anem fent sempre en aquests casos però sí que és cert per a l'any que ve doncs a més poder parlar amb el ciutadania, amb diferents grups polítics que crec que també és important i ja que s'ha proposat que es faci un protocol de dona en casos de feminicidi, un protocol com a protocol establert , i ara tot això s'està elaborant de fer un protocol, s'ha aprovat i també s'ha aprovat en ple del nostre ajuntament i s'ha dedicat una dotació pressupostària i l'any que ve ja es tindrà com a document protocol·litzat" (P70).

De la mateixa manera, des del 2015 el Servei de Polítiques de Gènere té l'encàrrec de començar a confeccionar un circuit i protocol en matèria de Mutilació Genital Femenina a Terrassa, tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

> "[...] Sí que és veritat que el servei de polítiques de gènere se li va encarregar va començar a liderar una mica el que és el tema de crear a Terrassa, que no ho teníem, el circuit i un protocol de mutilació genital femenina" (P70).

En aquest sentit, està previst que a partir de 2016 es comenci a treballar en aquesta qüestió.

Igualment, està també prevista la creació d'un Protocol de Coordinació en la Intervenció en casos de Violència Masclista i Violència Domèstica entre els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i la Policia Municipal de Terrassa. L'objectiu de l'esmentat protocol és evitar duplicitats i solapaments. Actualment s'està treballant en la confecció d'aquest Protocol, tal com relata una professional del GAV de Terrassa:

> "Nosaltres amb policia municipal el que hem de fer, i tenim pendent fer, és fer un protocol específic de coordinació per als casos de violència masclista i domèstica, això està en això" (P70).

2.2. Lideratge dels Protocols

El Protocol Integral municipal per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella està liderat pel SIAD de Terrassa.

El futur Protocol de Dol en casos de Feminicidi i el Protocol de Mutilació genital femenina seran també liderats pel SIAD de Terrassa amb participació de les diferents associacions i entitats de dones de Terrassa i amb diferents persones tècniques dels diferents serveis i recursos que integren la xarxa a Terrassa.

2.3. Comissions tècniques i de seguiment

A la ciutat de Terrassa la Comissió Tècnica és l'encarregada de vetllar pel correcte funcionament de la Xarxa, pel correcte seguiment del Protocol Integral municipal per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella; així com per plantejar modificacions de millora en el Protocol, si fos necessari. La Comissió Tècnica es reuneix, de forma periòdica, 3 vegades a l'any i està liderada pel SIAD de Terrassa. Durant els últims mesos s'ha valorat la necessitat de reunir la Comissió Tècnica de forma més periòdica i de traslladar-li la gestió dels casos més complexos.

La Comissió està integrada per la cap dels Serveis Socials de Terrassa, la cap del Grup d'Atenció a la Víctima de Terrassa (juntament amb un superior), la directora del SIAD de Terrassa i cap del Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa, la fiscal en cap, la jutgessa del Jutjat de Violència de Gènere de Terrassa, Associacions de Dones de Terrassa, Càritas, Hospitals, Mútues i pediatres. Aquestes persones són les encarregades de traslladar els acords de la Comissió a la resta de persones que integren els serveis i recursos.

D'altra banda, la ciutat de Terrassa disposa també d'una Comissió de Seguiment de casos. Inicialment la Comissió de Seguiment es reunia mensualment, amb presència de la Regidoria de Polítiques de Gènere, el o la treballador/a social referent del cas, la cap del Grup d'Atenció a la Víctima de Terrassa i Policia Local de Terrassa. No obstant això, més endavant es va decidir replantejar la Comissió de Seguiment i incorporar els diferents serveis i recursos que intervenen en l'atenció directa a les dones. Així, la Comissió va estar integrada per la persona referent en violència masclista dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa, la cap del Grup d'Atenció a la Víctima de Terrassa, per la directora del SIAD de Terrassa, pel Col·legi d'Advocats de Terrassa i , en concret, del torn d'ofici dels jutjats de Violència de Gènere. Aquest funcionament de la Comissió de Seguiment es va allargar durant un any i mig.

Finalment, en l'actualitat, la Comissió de Seguiment ha tornat a ser replantejada i s'ha tornat al model inicial.

D'altra banda, en relació amb altres coordinacions, si bé no integren la Comissió Tècnica ni de Seguiment, en els últims mesos s'ha iniciat un procés de coordinació amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental, amb la presència del SIAD de Terrassa, Mossos- GAV i, amb representants dels municipis que integren la comarca per iniciar un futur circuit de coordinació a nivell comarcal.

En el mateix sentit, si bé tampoc integra la Comissió Tècnica ni de Seguiment, cal esmentar la coordinació mensual existent entre el SIAD de Terrassa i Foment de la ciutat, donat el seu important pes en l'àmbit de l'ocupació de Terrassa i la seva importància respecte a la inserció laboral de dones que passen o han passat per una situació de violència masclista.

2.4. Representació dels serveis al Circuit

Tots els serveis que intervenen en la VM a Terrassa són presents al Circuit, a excepció del STPT, i l'OAVD que no té capacitat per traslladar-se al municipi i de l'Oficina d'Informació i Atenció de l'ICD. Els serveis no compten aquests dos últims com a recursos de la Xarxa.

D'altra banda, el SAR i SAS tampoc està present al Circuit, ja que ni tan sols estan al terme municipal de Terrassa.

2.5. Canals de derivació entre serveis i formes de derivació

Les derivacions funcionen de manera bilateral entre els diferents serveis i recursos que aborden les violències masclistes a la ciutat de Terrassa: SIAD, GAV-Mossos, Policia Municipal de Terrassa, Serveis Socials de Terrassa, EAIA, jutjats, serveis de salut, SIE, etc.; tal com relata una professional del SIAD:

> "És molt bidireccional tot, si. Aquí sí." (P.92).

Els canals utilitzats per a les derivacions són el telèfon i els correus electrònics i, normalment, es fa seguiment de les derivacions per part del servei o recurs que l'hagi iniciat, si bé és el SIAD qui, en tenir una atenció més global i/o integral, fa un major seguiment dels casos; tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

> "[...] Tenim coordinacions i bé, en principi poden ser telefòniques o de trobar-nos" (P92).
>
> "*¿I les coordinacions les lidereu vosaltres com SIAD normalment?*

Depèn, a vegades són els altres serveis que ens truquen a nosaltres i les proposen ells, i altres vegades nosaltres. No és sempre fix en el nostre cas. Així com hi ha vegades que hi ha gent que diu que si no truqueu vosaltres ... en el nostre cas no. Sí que és veritat que potser majoritàriament ho fem nosaltres" (P92).

En aquest sentit, és destacable la coordinació existent entre el SIAD de Terrassa i el STPT de Terrassa -cosa que no es produeix en altres territoris-, tal com descriu una professional del SIAD i una professional de l'STPT de Terrassa:

"Ens coordinem amb tots els recursos, STPT...” (P92).

"*I abans que et preguntava pel STPT que no us coordineu, creus que us hauríeu de...?*

No, sí, sí que ens coordinem. La setmana passada vaig tenir una...

Ah, sí que us coordineu?

Sí, sí. La setmana passada vaig tenir..." (P92).

"*A nivell de coordinacions, amb qui us coordineu?*

[...] Amb salut, i amb el sistema social, ja que amb tots, amb serveis socials de primària, amb l'EAIA, amb el DGAIA, amb els serveis de polítiques de gènere, amb els SIAD, amb tothom, amb el SATAF també" (P93).

Igualment, són també destacables les reunions mensuals de coordinació entre el SIAD i el GAV de Terrassa.

Finalment en relació a la coordinació entre els diferents recursos i serveis que integren la Xarxa és important citar també la coordinació existent entre el GAV del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d’Esquadra i la Policia Municipal de Terrassa. Així, pel que fa a la coordinació en l'atenció dels casos, tenen lloc reunions mensuals entre els dos cossos de seguretat, així com el traspàs d'informació sobre casos via telefònica de forma habitual. Així mateix, està prevista la confecció d'un protocol de coordinació entre els dos cossos en l'abordatge de la Violència Masclista i de la Violència Domèstica, a fi d'evitar solapaments i duplicitats.

2.6. Relació del SIAD amb el SIE de referència

Les comarques del Vallès no tenen un SIE propi. El SIE que seria de referència per distribució territorial, seria el del Baix Llobregat, situat a la ciutat de Sant Feliu de Llobregat; si bé es constata també certa relació amb el SIE de l'Anoia, ubicat a Igualada, tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

“Amb quin SIE us coordineu més habitualment?

Amb el del Baix Llobregat "(P92).

"[...] Hi ha dones que anar al SIE del Baix Llobregat o de l'Anoia no volen anar [...]" (P92).

Actualment hi ha poca relació entre el SIAD i el SIE i es produeixen poques derivacions entre serveis. En aquest sentit, l'Informe Spora (2015) registra una proporció de derivacions de casos del SIAD al SIE de referència d'entre l'1 i el 10%.

El SIAD i els Serveis Socials asseguren informar les dones amb fills i filles de l'existència del SIE, però, afirmen, la majoria de dones refusen accedir per qüestions de mobilitat i d'ubicació del servei, tal com relaten professionals del SIAD i de Serveis Socials de Terrassa:

"Nosaltres els nens i nenes els podem derivar... també depèn una mica de les dones, perquè de vegades hi ha dones que anar al SIE del Baix Llobregat o de l'Anoia no volen anar, o per manca de recursos, o per temps si estan treballant ... no és viable." (P92).

"[...] Tenim una dificultat important que abans ho parlava amb la teva companya quan m'ha fet l'entrevista i és que moltes dones no volen anar perquè clar, tenen desplaçament fins al Baix Llobregat, el trajecte és difícil. I tenim algunes dones que estan cobrant per estacions i de vegades soles amb els nens perquè és gent que no té suport de xarxes, de família, i clar, baixar fins al Baix Llobregat al SIE és estar tot el matí moltes vegades perquè han de fer molts enllaços de mitjans de transport i moltes vegades les persones els vam explicar hem derivat alguns casos però majoritàriament és un servei que les dones no volen i detecten" (P70).

"Bé sí, que la persona que no vol traslladar és el majoritari. Principalment per l'interès de no traslladar-se, tenir aquí els recursos al seu abast" (P70).

El GAV assegura no informar les dones de l'existència del SIE, ja que no ho pren com un recurs per a Terrassa:

"Nosaltres no hem informat mai d'aquest servei, del SIE del Baix Llobregat no ho hem fet. Sabem que és un recurs que està però alguna vegada que ho hem dit és que està molt lluny, és que no ens ha funcionat, no ens funciona" (P70).

Tots els serveis consideren que és més factible derivar a recursos que són a la ciutat de Barcelona com Connexus o la Fundació Agi, on l'accés és més fàcil:

"[...] En els altres casos, de vegades, es queden més en el CSMIJ, i fins i tot derivem més a Barcelona, com a Connexus... ens ho accepten més [les dones] per tema de desplaçaments per arribar al Barcelona, ja que algunes s'han anat alguna vegada i ..." (P70).

"[...] Prefereixen més [les dones] a Barcelona capital, no sé si m'explico, Connexus o AGI, perquè són a Barcelona, per una qüestió de transport i d'accessibilitat" (P92).

"Estem derivant a AGI a Connexus, perquè de vegades a Barcelona com hi ha mitjans de comunicació més àgils, solen ser més ben acceptades, perquè Barcelona té uns mitjans de comunicació que des de Terrassa és bastant complicat" (P92).

Segons els serveis de Terrassa, les dones estarien d'acord amb què els fills i les filles rebessin tractament al SIE però majoritàriament preferirien continuar rebent elles tractament al SIAD del seu municipi. No obstant això, el SIE considera que no pot treballar amb els/les menors de forma aïllada i que també ha de treballar amb les mares; tal com es relata des dels/de les professionals del SIAD:

"Els casos que sí que han acceptat han estat força greus. Aquests han acceptat i a més, a més, hem intentat una mica doncs, per exemple, recordo que l'últim que vam derivar, és un cas en què hi havia hagut una agressió greu del pare cap a la mare amb una menor al davant de 4 anys. Hi havia una simptomatologia, es veia que aquesta senyora podria estar en una simptomatologia post traumàtica. Estem parlant de casos clínics que a més hi ha una repercussió, i després hi ha una repercussió també jurídica, d'acord, bastant important. En casos greus sí que a vegades les senyores doncs, però, en els altres casos..." (P92).

"A vegades quan se'ls plantegen a dones perquè quan van al SIE de vegades se'ls plantegen fer tota la intervenció allà, el de mares i el de menors i realment he de dir que els casos que els han plantejat les senyores han dit que no. Han volgut continuar l'atenció en el SIAD i han manifestat que estan contentes aquí i volien seguir" (P92).

Finalment, el SIAD tendeix a derivar els/les menors al CSMIJ, tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

"I també estem derivant en alguns casos i en molts casos, perquè Terrassa té una població important, en els CSMIJ" (P92).

La manca d'un SIE de proximitat és vista pels diferents serveis i recursos de Terrassa com una manca de la Xarxa de la ciutat, els que constaten que l'actual sistema no funciona:

"[...] Aquí és on tenim més problema, amb el SIE" (P70).

Això ha provocat que, en el passat, el SIAD hagués proposat al SIE que aquest desenvolupés programes d'atenció grupal a distància -a nivell individual resultaria impossible en opinió del SIAD- a les mares i als i a les menors, si bé mai s'ha arribat a materialitzar. Igualment, durant una temporada el SIAD va intentar transformar-se en SIE -entenent que ja disposava del personal format necessari- però tampoc va prosperar la iniciativa; tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "Sí que ens havíem plantejat de poder fer un grup amb els treballs que es fan alguns nens amb mares, capacitats marentals, nois que... però clar, de fet nosaltres una mica, la nostra idea, quan hem treballat aquest tema preteníem anar una mica més enllà, i fa temps que venim pensant si ens podríem constituir com un SIE, perquè clar en l'àmbit dona que estem fent un treball a nivell clínic, d'acord, que seria com qualsevol SIE, i en l'àmbit de menors teníem formació, teníem possibilitat perquè aquest temps enrere vam tenir un projecte becat pel Ministeri d'Educació on es va fer protecció de menors en aquests àmbits i es van fer molt bones derivacions amb valoracions clíniques, i intentem, no va acabar sortint, i una mica el nostre interès era entrar més que només amb un grup. Perquè aquí vam detectar... amb un grup pots posar nois que no hi són i noies que no estan tan danyats però realment quan hi ha unes afectacions clíniques importants no és una feina bruta, és un treball treballat i puntual, i aquí tenen unes necessitats importants i nosaltres com a servei ho constatem moltíssim, és una assignatura pendent que tenim" (P70).

2.7. Paper de serveis socials

Els Serveis Socials de Terrassa es troben dins de l'Àrea de Serveis a les Persones, Cohesió i Benestar Social de l'Ajuntament de Terrassa. Es troben dividits en 6 districtes. En relació a les violències masclistes, si bé no operen com a servei integrant de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral a les dones que pateixen violències masclistes, a la pràctica tenen un paper cabdal.

Els Serveis Socials és el servei encarregat de coordinar el recurs d'acolliment d'urgències SAAU, l'activació de protocol de l'acollida temporal i d'urgències, així com de la gestió i tramitació de recursos econòmics i/o d'índole familiar -exceptuant el cas de la tramitació de la RAI que és iniciada per l'equip psicològic del SIAD.

Així mateix, participen de totes les coordinacions, ja sigui a nivell de la Comissió Tècnica, com de la Comissió de Seguiment de casos, com de les coordinacions bilaterals. Alhora, participa també de la creació del futur Protocol de Dol en casos de Feminicidi de Terrassa i de la futura elaboració del Protocol en matèria de mutilació genital femenina.

2.8. Fortaleses

- La ciutat de Terrassa compta amb un circuit d'abordatge de les violències masclistes que funciona, on hi ha una relació àgil i fluida entre les professionals i on es valora molt els espais de coordinació. Així s'afirma des del SIAD de Terrassa:

  > "[...] Vaig a dir algunes coses també encara més positives perquè crec que és important. Ella ha dit qüestions molt interessants que és aquesta bona relació i coordinació que tenim amb la majoria de serveis, la feina que portem ja temps fent." (P70).

- Diversos factors incideixen: des de 1991 tenen protocol per a casos de violència; la majoria de les persones que treballen a la Xarxa són personal propi de l'administració, amb trajectòria professional en l'àmbit i escassa rotació.

- El circuit de Terrassa compta de forma real amb la presència del Col·legi d'Advocats i amb el Jutjat de Violència cap a la Dona de Terrassa, tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

  > "[...] A la comissió de seguiment del protocol... allà van tots els serveis i organismes implicats i sobretot és important que vingui la gent del Jutjat, perquè amb el Col·legi d'Advocats estem treballant igual que amb el Punt de Trobada, igual que amb altres serveis que són importants i llavors dins d'aquesta comissió que aquí tothom està implicat i sinó ha d'haver representats perquè són tots els organismes, serveis, que estan implicats en el seguiment del protocol, és el millor espai per parlar, sobre tot dels casos perquè els que més convé parlar són aquells casos més complexes, perquè precisament els casos més complexes són els que necessiten que ens trobem els màxims de serveis, i aquí a la comissió gran ens trobem tots: Fiscalia, Jutjat, està venint la Jutgessa, de les tres vegades que hem convocat aquest últim any ha vingut ella." (P70).

- També hi ha coordinacions entre el STPT i el SIAD.

- El SIAD de Terrassa està dotat amb un equip nombrós i de diferents perfils.

- Al SIAD de Terrassa hi ha un servei d'inserció laboral adreçat específicament a dones, on van evidentment dones víctimes de VM.

- Al SIAD de Terrassa treballen especialment l'assetjament sexual a la feina o per raó de sexe amb el servei d'orientació laboral.

2.9. Febleses

- Terrassa no compta encara amb cap protocol d'abordatge de la resta de violències masclistes descrites en la Llei 5/2008, si bé sí que hi ha circuits consensuats d'actuació. En aquest sentit, i tal com es manifesta des del SIAD, cal millorar l'abordatge de les violències comunitàries com els matrimonis forçats o la mutilació genital femenina, així com el treball amb comunitats immigrants, especialment, la xinesa:

> "El circuit segurament ho hem de revisar, les violències comunitàries, la tracta no ens arriba, qüestions que no ens arriben i ens preocupen. També qüestions de per què hi ha comunitats de dones que no ens arriben. Les dones xineses no ens arriben. Hi ha tot un seguit de qüestions que segurament ... tot el tema de les violències comunitàries jo penso... "(P92).

- La saturació de determinats serveis a causa de l'emergència social actual -especialment a Serveis Socials- i les retallades sofertes dificulten, segons el parer dels diferents serveis i recursos, les tasques de coordinació. Així ho manifesta una professional del SIAD de Terrassa:

> "Jo el que veig no sé si per la crisi o no sé perquè, però jo crec que hi ha determinats serveis que tenen una saturació molt important i que falten recursos per poder anar tots més tranquils i poder tenir, fer reunions de coordinació que es diuen [...]" (P70).

- L'atenció als i les menors són una de les assignatures pendents del circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat de Terrassa. Així ho manifesta una professional del SIAD:

> "Pel que et dic, el tema del SIE ... som poblacions grans, municipis amb poblacions i grans i hi ha demanda de les dones. Jo penso que aquestes és una de les nostres principals assignatures pendents..." (P92).

- Respecte a fills i filles de dones que han patit violència, la principal dificultat per al seu tractament és la ubicació del SIE de referència, cosa que dificulta l'accés i suposa un grau de renúncia d'ús per part de les dones.

- El fet de no disposar d'un SIE de proximitat ha generat que s'hagi intentat desenvolupar programes d'atenció comunitària -com seria el cas de tallers de maternatge-, si bé frustrats o, les derivacions a Connexus, Fundació AGI o CSMIJ. En aquest sentit, a més, les entitats a les que s'han realitzat derivacions no formen part de la Comissió de Seguiment dels casos, dificultant el seguiment del procés de recuperació dels/les fills/es de les dones. Així mateix, els serveis i recursos manifesten la necessitat de disposar d'un SIE a les comarques del Vallès o bé facilitar la reconversió del SIAD de Terrassa en un SIE:

> "Considero que al Vallès Occidental som municipis amb molta població, i el fet que no tinguem un SIE ... perquè moltes vegades si aquests menors no es recuperen fa difícil que les dones també s'acabin de recuperar. I nosaltres com SIAD ... el nostre àmbit és possiblement l'assignatura més pendent que veiem." (P70).

3. Manifestacions de violència masclista abordades per la xarxa

3.1. Violència en l'àmbit de la parella[288]

La violència masclista en l'àmbit de la parella és la violència majoritària abordada pel circuit de la ciutat de Terrassa. Tant en el referent al STPT, com als cossos policials, com als Serveis Socials, com al SIAD.

Les dades policials de la Regió Policial Metropolitana Nord (RPMN) de l'any 2014 en relació a la violència en l'àmbit de la parella són 3.374 dones ateses, amb 3.301 denúncies i 2 dones assassinades. La majoria eren fets principals sense trencament de condemna. Consten 302 trencaments de condemna[289].

[288] Des de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra s'atenen casos de violència de gènere, violència domèstica, agressions i abusos sexuals, delictes d'odi i discriminació i també de mutilació genital femenina i matrimonis forçats.

[289] Dades sobre violència masclista - 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 19/02/2016].

Pel que fa al SIAD suposa fins a un 80% del total de violències ateses de les quals hi hauria un 53% de violència psicològica, un 33% de violència física, un 1,7% de violència sexual i un 11% de maltractament global[290].

3.2. Agressions sexuals

Les agressions sexuals són la tipologia de violència masclista de la que es registrarien més casos després dels casos de violència masclista en l'àmbit de la parella, si bé suposen un percentatge menor, tal com relata una professional del SIAD i una professional de serveis socials:

> "Majoritàriament en l'àmbit de la parella, però també ens trobem agressions sexuals" (P92).
>
> "*Violència sexual?*
>
> Poca. Dins dels ingressos, que penso, de l'últim any, els menors. Hi ha hagut, però menys" (P84).

Les agressions sexuals suposen el 3,7% de les atencions del Servei de Psicologia del SIAD de Terrassa[291].

3.3. Matrimonis forçats (MF) i Mutilació Genital Femenina (MGF)

S'han detectat molt pocs casos de matrimonis forçats, tal com es descriu des del SIAD de Terrassa:

> "Després evidentment també tenim el tema de tracta, de matrimonis forçats ... però això costa que arribi" (P92).

Respecte a les dades policials de la Regió Policial Metropolitana Nord (RPMN) de l'any 2014 en relació als MF s'ha registrat un cas d'una dona major d'edat[292].

---

[290] Dades extretes de la Memòria de la Regidoria de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa 2014.

[291] Dades extretes de la Memòria de la Regidoria de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa 2014.

[292] Dades sobre violència masclista - 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 19/02/2016].

La mutilació genital femenina és una de les violències masclistes de la qual es registren menys casos a la ciutat de Terrassa, tot i que és un dels eixos actuals de formació en matèria de tipologies de violència masclista; tal com es declara des del GAV de Terrassa i tal com s'extreu de les recents formacions al personal dels Serveis Socials:

> "Nosaltres com també treballem la violència masclista, matrimonis forçats i la mutilació genital femenina, que precisament de mutilació genital femenina vam fer una formació a serveis socials, vull dir, de com treballàvem Mossos perquè tinguessin coneixement de com funcionàvem nosaltres" (P70).

En relació a les dades policials de la Regió Policial Metropolitana Nord (RPMN) de l'any 2014 en relació a la MGF s'han atès a 14 nenes[293].

En aquest sentit, per part del SIAD s'ha manifestat la necessitat de millorar l'abordatge de les violències comunitàries, així com el treball amb comunitats migrades, especialment, la xinesa:

> "El circuit segurament ho hem de revisar [...]. També qüestions de per què hi ha comunitats de dones que no ens arriben. Les dones xineses no ens arriben" (P92).

3.4. Tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual

El tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual és una de les violències amb menys presència al circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat de Terrassa.

3.5. Assetjament sexual en l'àmbit laboral

L'assetjament sexual en l'àmbit laboral es treballa des del Servei d'Orientació Laboral del SIAD de Terrassa, complement del servei d'inserció laboral. Així es descriu des del SIAD de Terrassa:

> "[...] El servei d'orientació laboral el que fa és treballar amb dones, ajudar, informar i assessorar dones quan de vegades a les empreses hi ha situacions de discriminacions, problemes, se'ls volen modificar el contracte, situacions de maternitat mal conduïdes. I també és un servei que treballa molt coordinadament

[293] Dades sobre violència masclista - 2014 de la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. Recuperable des de: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 19/02/2016].

amb psicologia, sindicats i amb altres serveis de l'ajuntament sobretot en casos de *mobbing*, assetjament sexual a l'empresa... entraria més en totes les problemàtiques que les dones es podrien trobar en l'àmbit laboral . És un servei que treballa molt coordinadament amb tots els de la casa" (P92).

Es tracta d'un servei externalitzat però existent des de la creació del SIAD que assessora sobre situacions de discriminació i violència en l'àmbit laboral -així com també sobre situacions irregulars o problemàtiques. L'actual responsable és psicòloga de formació i treballa 3 hores setmanals en coordinació amb el servei de psicologia del SIAD i amb sindicats.

4. Especificitats respecte a la infància i l'adolescència

4.1. Nenes, adolescents i joves

El principal treball amb nenes, adolescents i joves es realitza mitjançant les tasques de prevenció. Les tasques de prevenció en aquest col·lectiu les realitzen les persones tècniques d'igualtat del SIAD i el Grup d'Atenció a la Víctima-Mossos, conjuntament o separada.

La prevenció sol realitzar mitjançant tallers oferts als instituts. Els eixos de treball solen ser la identificació dels micromasclismes, la potenciació de la igualtat, la potenciació de les relacions lliures de violència, i el posicionament social cap a les violències masclistes (impactes personals i legals)[294].

El SIAD atén nenes i adolescents sempre que estiguin acompanyades pels seus pares/mares o tutors/es. En cas de nenes i adolescents es fa assessorament, ja que no tenen potestat per fer recuperació, tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "En aquests moments estem derivant, de vegades fem treballs amb mares, amb el que són competències marentals i podem donar indicacions indirectes però no directament, com SIAD no tenim potestat" (P92).
>
> "Nosaltres sí que atenem, perquè el SAD és un servei d'informació i atenció a dones adultes, però sí que és veritat que amb 17 anys que estan en aquest punt que de vegades ja fan el canvi, amb 17 anys i amb consentiment dels pares sí que vam començar a intervenir. I quan de vegades no hem pogut intervenir perquè no tenim la potestat, el que intentem fer és assessorar i informar i dirigir cap als serveis pertinents" (P92).

[294] Informació extreta de la Memòria de la Regidoria de Polítiques de Gènere 2014.

No obstant això, nenes, adolescents i joves que pateixen violència masclista no solen acudir al SIAD.

4.2. Intervenció amb fills i filles

La intervenció amb els/les fills/es de les dones és una de les assignatures pendents del circuit d'abordatge de les violències masclistes de la ciutat de Terrassa. El principal motiu és l'actual ubicació del SIE de referència -actualment a Sant Feliu de Llobregat- el que dificulta els desplaçaments per a les dones i que acaba generant que la majoria d'elles renunciïn a utilitzar el recurs. Només en aquells casos en què els nens presenten situacions més greus o, fins i tot clíniques, les dones han accedit a anar al SIE, si bé només per treballar la recuperació dels nens, mantenint la seva en el SIAD de Terrassa.

Aquesta realitat ha generat, d'una banda que, l'atenció individual dels/de les fills/es es derivi a altres recursos com Connexus o la Fundació AGI de la ciutat de Barcelona -on l'accés és més fàcil- o CSMIJ. No obstant això, aquestes entitats o institucions no formen part de la Comissió de Seguiment de casos, dificultant el seguiment del procés de recuperació dels/les fills/es.

D'altra banda, pel que fa a l'atenció col·lectiva dels i les menors des del SIAD ha intentat impulsar tallers de maternitat a distància o però la iniciativa no ha resultat fructífera.

També per pal·liar les insuficiències en matèria de fills i filles, el SIAD de Terrassa ha intentat transformar-se en SIE, en entendre que ja disposava de personal especialitzat. Novament però la iniciativa no ha prosperat, tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "[...] Nosaltres fa temps que intentàvem apostar per si podíem convertir-nos en un SIE, perquè a nivell de dones és un servei de psicologia clínic que seria un SIE. Intentem durant un temps que l'Ajuntament ens canviés de lloc, i intentem fer una mica de projecte però al final no va acabar de quallar, llavors el nostre objectiu no era fer grups mare-fills, sinó fer intervenció amb menors. El plantejament que havíem intentat fer era més aquest altre, i seguim treballant, però això requereix uns recursos que ara mateix no estan arribant, però seguim una mica..." (P92).

Així mateix, el STPT de Terrassa també intervé amb els fills i filles de les dones, si bé sempre pel que fa al règim de visites i sota ordre judicial o administrativa, tal com relata una professional del STPT de Terrassa:

> [...] Nosaltres aquí estem per complir una ordre judicial bàsicament [...] Llavors, és clar, nosaltres el que intentem sempre en el marc de l'ordre que hem de fer les visites i que s'ha de complir un règim, intentem sempre que el menor ho rebi de

forma còmoda, de manera agradable, que vegi que és un servei de protecció, que no es farà res que ell no vulgui [...] (P93).

5. Urgències

5.1. Protocol d'urgències i circuit

La ciutat de Terrassa no disposa d'un Protocol d'Urgències explícit, tot i que l'activació dels recursos d'acollida d'urgència si es troba recollit en el Protocol Integral municipal per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella i el Circuit d'atenció a les dones que pateixen violència masclista en l'àmbit de la parella.

5.2. Serveis d'acollida d'urgències

La ciutat de Terrassa compta amb un recurs municipal: el Servei d'Acollida d'Urgències d'estada temporal (SAAU). El SAAU és un servei d'atenció especialitzada i d'acollida d'urgència que, a la ciutat de Terrassa, facilita acolliment temporal i de curta durada a les dones que estan sotmeses a situacions de violència de parella[295] i, si escau, als seus fills i filles, per assegurar la seva seguretat personal, tal com es relata des dels Serveis Socials de Terrassa:

> "*Perquè, és un recurs específic el SAAU? Per violència? Per a dones que estan passant per una situació de violència?*
>
> Només és per això. No pot anar ningú més. Una persona sense sostre no pot anar aquí" (P84).
>
> "*El SAAU seria per a dones víctimes de violència de gènere masclista en la parella?*
>
> Sí" (P70).

El SAAU és un recurs dependent dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa amb la gestió externalitzada a l'empresa ProHabitatge, i compta amb 2 unitats familiars, tal com es descriu des de Serveis Socials de Terrassa:

> "Conviure, dues famílies: dues dones amb els seus fills. Sempre i quan no siguin nombroses" (P84).

[295] Regidoria de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa (novembre 2010). Protocol per a l'abordatge integral de la Violència Masclista en l'Àmbit de la Parella de Terrassa, p. 150.

La via d'accés és per derivació efectuada des de Serveis Socials -durant l'horari d'atenció d'ells- i la Policia Municipal de Terrassa -fora de l'horari d'atenció de Serveis Socials; qui valoren la necessitat d'utilitzar el recurs o no:

> "Això sempre que et ve als Serveis Socials, el canal d'entrada és potser divers. Aquest cas és, si ve Serveis Socials se l'atén, es mira en quina situació està, si té fills o no té fills, si està en situació de tornar al domicili (que no sempre està), si pot tornar al domicili, evidentment, és a dir, el recurs del SAAU és l'ajuda última, a nivell local, perquè com a casa no estàs enlloc. Però clar, si ella manifesta por de tornar, por per la família, por per l'agressor... Llavors no ho posem en dubte. Sigui qui sigui dels Serveis Socials contacta amb mi... [...] Llavors, si es considera que s'ha d'ingressar al SAAU, llavors diem. Jo dic a l'empresa gestora, que és Pro-Habitatge [...] i li dic, ja que s'ha activat el SAAU calculem si la senyora ha d'anar o no ha d'anar al jutjat, si ha de passar per casa, la policia ha d'anar a buscar les seves coses... en tant estona estigui al SAAU. Allà hi ha un monitor o monitora que l'espera, policia municipal... Truco a la policia: ''policia si us plau, passa pels Serveis Socials d'on sigui, el districte tal, recull la senyora amb els fills. Prèviament hauràs d'anar al domicili a buscar coses, depèn del cas. I acompanyar al SAAU". El de primera fase diguéssim. És clar, si l'activa la policia municipal o l'activa els Mossos, hi ha un pas que és l'atenció prèvia nostra que d'entrada no hi és. La policia municipal o els Mossos també poden activar el SAAU, per exemple, mares (que nosaltres no treballem) a la nit, caps de setmana, a partir de les set de la tarda fins les vuit del matí, ja que en aquestes hores s'activa molt, el 50%. Tant l'activen ells com nosaltres. Llavors, ells es posen en contacte al matí amb mi i em diuen ''s'ha activat el SAAU, busca al professional de Serveis Socials que li correspon a aquest cas''. Em poso en contacte amb el professional. Hi ha una senyora al SAAU que correspon a aquesta zona i s'ha de prioritzar la intervenció, amb l'agenda plena o buida. Segons el que té, has d'anar allà i atendre amb el SAAU directament i veure quines possibilitats hi ha: família extensa, de tornada al domicili, casa d'acollida... i depèn" (P84).

En aquest sentit, no es compta amb cap escala de valoració del risc, tal com es reconeix des de Serveis Socials de Terrassa:

> "*Teniu alguna eina de valoració del risc?*
>
> No" (P84).

En qualsevol cas, els cossos policials de Terrassa Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra-GAV o Policia Municipal- realitzen els acompanyaments necessaris, tant pel

que fa als desplaçaments, protecció del SAAU o visites a les dones que duen a terme l'estada.

En aquest sentit, des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa s'ha manifestat la dificultat existent en aquells casos en què no s'atorguen ordres de protecció donada la contradicció entre les mesures de protecció concedides i les necessitats de les dones i els seus fills i fills. No obstant això, hi hagi o no ordres de protecció, en la majoria dels casos els cossos policials realitzen l'acompanyament igualment:

> "De vegades, el jutge no la dóna [*l'ordre*]. És clar, quan no ens la dóna no deixem de protegir-la [la dona], però llavors et poses en una tessitura una mica rara, perquè Serveis Socials i el SIAD, el Servei de Polítiques de Gènere la prioritzem; és igual, el jutjat que digui el que vulgui. Si aquesta dona manifesta que té por i hi ha hagut una agressió, jo no ho vaig a posar en dubte. Però clar, es que els cossos de seguretat, si no tenen una ordre de protecció no han de acompanyar-la d'aquí cap allà.
>
> *Això és habitual que passi?*
>
> No és habitual perquè hi ha una coordinació Mossos-policia i llavors si no tenen una ordre de protecció per què el jutge no ho ha valorat, però un professional considera: '' que és perillós per això i per favor vine a buscar-me, porta'm aquí i allà...'' i sempre hi ha una col·laboració. Perquè hi ha bona entesa, perquè si no hagués bona entesa ... no és possible" (P84).

El SAAU pot ser activat en qualsevol moment del dia i els 365 de l'any i només està obert quan hi ha alguna situació que atendre i mentre no es troba una situació més ajustada i definitiva per a la dona. Durant l'estada a les dones -i els seus fills i filles- tenen coberta la manutenció i compten amb el suport de monitores de ProHabitatge, que realitzen tasques de suport a la vida domèstica i de contenció. No sempre aquest suport és durant les 24 hores, sinó en funció dels casos tal com es descriu des de Serveis Socials de Terrassa:

> "*Tenen coberta la manutenció, el menjar...?*
>
> Tota l'estada... I nits, el període de nits és depèn de la senyora, per graus de perill i estat anímic de la persona podem dir, bé aquesta senyora sí que requereix del SAAU, però no requereix una atenció vint-i-quatre hores, requereix un espai on ningú sàpiga on és, però dos, tres, quatre visites al dia tenen prou, la senyora i el fill. Hi ha casos que s'està vint-i-quatre hores. Perquè, per l'estat anímic de la dona, el tipus d'agressió que ha tingut, la perillositat externa, es valoren" (P84).

Les persones que treballen en el recurs són monitores i tindrien formació en violències masclistes, tal com s'assegura des de Serveis Socials de Terrassa, tot i que desconeixen la formació que tenen:

> "A l'empresa a la qual tenim conveniat el servei, té unes monitores que desconec la formació que tenen. Jo crec que estan formades en violència, però no formació acadèmica, diguem... [...] Són tècniques però genèriques, perquè no sé la formació que tenen" (P84).

El SAAU no compta amb suport psicològic ni assessorament legal, si bé en aquest sentit s'activen els recursos del SIAD que es desplacen fins al SAAU per a l'atenció de les dones i els seus fills i filles, tal com es relata des dels Serveis Socials de Terrassa:

> "[...] Posem tots els recursos sobre la taula en funcionament. Polítiques de gènere, amb la psicòloga, a nivell jurídic també; el que sigui necessari, a nivell social, Serveis Socials..." (P84).

En aquest sentit, igual que en el cas de l'activació del recurs, són també els Serveis Socials de Terrassa que valoren les necessitats de les dones i els seus fills i filles durant l'estada al SAAU. En aquest sentit, es realitza la valoració de la necessitat d'un major seguiment i vigilància per part dels cossos de seguretat de Terrassa; la necessitat d'un major acompanyament per part de les monitores del SAAU; i la necessitat d'activar els recursos psicològics i jurídics del SIAD. Tampoc en aquest cas es compta amb cap metodologia fixa de valoració.

L'estada mitjana de les dones i els seus fills i filles sol ser de 3 o 4 dies, si bé, en els casos de dones que necessiten una posterior acollida en cases de llarga estada, la saturació dels recursos pot generar que l'estada al SAAU s'allargui. En aquest sentit, els Serveis Socials han mostrat la seva preocupació:

> *"Quina és l'estada mitjana d'una dona?*
>
> Quatre o cinc dies la majoria. No és més. Però també hi ha hagut algunes d'un mes.
>
> *Esperant altre recurs?*
>
> A la que has d'esperar un altre recurs, ja malament. I ara en aquests moments, per exemple, hi ha una senyora que em fa molta por, que hagi d'estar tot el Nadal aquí, perquè, Generalitat ja ho sap, farem tot el possible, perquè és un perfil de casa d'acollida; però amb les dates que estem ... casa d'acollida al màxim. Jo sé que elles fan tot el possible i nosaltres hem de tractar tot el possible" (P84).
>
> "Punt feble i molt feble és el dia després, és clar, si que aquest cas pot tornar al domicili perquè ja hi ha unes condicions de seguretat adequades, doncs val, molt bé,

però si aquesta persona no pot retornar al domicili, el punt feble és que els recursos estan plens i de vegades l'estada amb un SAAU que hauria de ser de dos dies com a molt òptimament per atendre a nivell psicològic i normal la persona es podrien allargar un mes i una estada d'un mes amb un recurs com el que és, no és adequat, no és gens adequat ni per seguretat, ni per estabilitat emocional, psicològica etc., etc... aquest és el punt, jo penso que, feble que és el dia després de quan pensem en una casa d'acollida, se'ns posen , o sigui no ens agrada pensar en una casa d'acollida perquè pensem que tendirem l'estada de la persona al SAAU" (P70).

Durant l'estada, en principi i per raons de seguretat, està prohibit el contacte de les dones i els seus fills amb familiars i amics; si bé, en la pràctica, acaben produint-se. En aquest sentit, l'actual utilització dels telèfons mòbils és una cosa vista amb preocupació pels Serveis Socials de Terrassa:

"D'entrada no [*el contacte amb familiars i amics*]. Però el tenen, perquè els mòbils fan molt de mal en tot cas. I és un tema que hem d'anar polint, perquè, si li treus el mòbil se sent castigada; clar, perquè a tu no et coneix, la monitora no la coneix i a sobre la poses en un 'ja' ... Però clar, el nostre treball ... penso que la feina de la monitora és fer-li entendre que està en un espai protegit i que la nostra missió és protegir-la. Si no vol estar protegida, ja que és lliure. Quan algú ens demana l'alta, després de les reflexions que li puguis fer, té l'alta, només faltaria. Però no sempre es retira de forma dràstica el mòbil, hi ha molta permissibilitat aquí, i aquest tema està fent mal, perquè la senyora no desconnecta, està constantment trucant, la família la flama molt. D'entrada els ítems, la informació que teníem és que gairebé estava sola al món (que no tenia família, no tenia un altre tipus de xarxa....); bé, potser ens serveix com a valoració, i bé, el telèfon no para. Si hem de donar un espai de tranquil·litat, aquest tema l'hem de treballar" (P84).

D'altra banda, i també argüint qüestions de seguretat, els/les fills/es no van a l'escola durant el període d'acollida al SAAU, tal com es relata des dels Serveis Socials de Terrassa:

"Hi ha hagut casos que s'han escolaritzat. Som partidaris que no ho estiguin, perquè és incoherent. Si hem de protegir, hem de protegir. I si l'agressor no està detingut, perquè no sempre està detingut ... A què juguem? Doncs, procurem que no ho estiguin" (P84).

5.3. Fortaleses

- A Terrassa hi ha un circuit clar i fluid en casos d'urgències.

- Disposa d'un recurs SAAU municipal propi.

- Tot i la saturació actual dels Serveis Socials, l'activació del recurs sempre es porta a terme de forma àgil i ràpida; tal com relata una professional de Serveis Socials de Terrassa:

> "Com a punt fort és la immediatesa, jo penso que sí que el nostre servei encara que jo ho he explicat abans, de vegades és gairebé impossible deixar tot el que tens per atendre la dona però es fa, immediatesa està, quan es presenta una situació es deixa tot el que tens i s'atén, això és un punt bo, un punt fort i si és necessari un ingrés en un SAAU, que no sempre és necessari, això funciona amb molta agilitat" (P70).

- És també destacable, en aquest sentit, el paper desenvolupat pels cossos de seguretat de Terrassa quan realitzen acompanyaments -tant de desplaçament com de visita al SAAU- amb o sense ordres de protecció.

5.4. Febleses

- La ciutat de Terrassa no disposa d'un protocol específic d'urgències.

- No es tracta d'un servei destinat a atendre les urgències de qualsevol tipologia de violències masclistes, sinó de dones víctimes de violència en la parella, encara que des dels Serveis Socials es manifesta que altres manifestacions de VM també podrien utilitzar el SAAU.

- Encara que l'estada mitjana se situa entre els 3 i els 4 dies, una de les principals debilitats és la situació en què es troba la dona quan necessita d'un recurs d'acollida posterior i no es troba una plaça. El problema radica que el SAAU no és un recurs pensat ni preparat per a la recuperació de la dona. En aquest sentit, els diferents serveis i recursos que integren el circuit d'abordatge de les violències masclistes a la ciutat de Terrassa consideren que, si el recurs s'utilitza durant l'estada desitjada -3 o 4 dies com a màxim- no seria necessària la incorporació de personal especialitzat; tal com manifesta una professional dels Serveis Socials de Terrassa:

> "Jo no ho veig imprescindible, home, sempre es pot millorar els serveis, i com més formació tinguin millor, però penso que no hem de confondre les funcions. És molt important que quan necessiti la persona una assistència psicològica la tenim, una assistència legal, la tenim, una assistència a nivell

més global, social i d'activació de recursos la tenim, una assistència a nivell de seguretat, està. Llavors, el monitoratge del servei ha de ser, jo crec que és això, un acompanyament en aquest procés i una activació del que sigui necessari, de seguretat ... en aquest procés. Llavors seria per a mi una sobre especialització del servei que sempre va bé, però imprescindible jo no ho veig" (P70).

Igualment, opina de la mateixa manera una altra professional del SIAD de Terrassa:

"No, jo també penso com ella, perquè pensem que és un servei d'allotjament d'urgència, és a dir, no està plantejat perquè la senyora es quedi allà. És buscar el pla d'acció que es farà amb aquesta senyora [...] en un temps, que s'hauria d'intentar que fos el més curt possible, ja que no és el lloc on la senyora ha de romandre" (P70).

- Quan l'estada s'allarga més del que és idoni, pot donar-se, a més, sensació d'empresonament i, fins i tot, es pot produir un retorn de la dona -i els seus fills i filles- amb l'agressor; cosa que, segons es reconeix des de Serveis Socials, ha passat més d'una vegada:

"El que hem de procurar és que la seva estada sigui el més curta possible, donar una resolució al tema per fer temes de curta estada; perquè les condicions del pis on les reuneixen, se senten empresonades. Hem tingut algun conflicte amb alguna senyora perquè s'allarga l'estada i que no aguanten la pressió d'estar a les quatre parets" (P84).

- No hi ha presència professional 24h al SAAU, si bé són els serveis socials que valoren la necessitat de la durada de l'atenció i, si cal, s'assegura que l'atenció s'ampliaria a 24 hores; tal com es descriu des dels Serveis Socials de Terrassa:

"[...] Les persones que estan allà treballant a la casa, al SAAU, són monitores [...]

I en alguns casos no hi hauria un acompanyament 24 hores al dia?

No sempre tenen un acompanyament 24 hores.

Segons com valori la tècnica Serveis Socials? La referent?

Sí" (P70).

"[...] Depèn de la senyora, per graus de perill i estat anímic de la persona podem dir, bé aquesta senyora sí que requereix del SAAU, però no requereix una atenció vint-i-quatre hores, requereix un espai on ningú sàpiga on és, però dos, tres, quatre visites al dia tenen prou, la senyora i el fill. Hi ha casos que s'està vint-i-quatre hores. Perquè, per l'estat anímic de la dona, el tipus d'agressió que ha tingut, la perillositat externa, es valoren. Llavors, si jo, quan els dic: ''¿quin tipus?:vint-i-quatre hores''. I això, evidentment no es discuteix" (P84).

"Qui valora la cita que aquesta dona estigui acompanyada vint-i-quatre hores o només que hi hagi les visites als Serveis Socials...? La professional que l'atén. El referent de Serveis Socials. Valorant el tipus de violència i de l'estat anímic de la senyora. A vegades es comencen vint-i-quatre hores i després d'una hora la senyora ja està més tranquil·la, està molt bé. És clar, contacta amb la monitora del pis, que és diari, i amb una hora gairebé que... li fem res. Ja gairebé es podria canviar el règim" (P84).

- D'altra banda, des dels serveis socials es desconeix la formació de les monitores, si bé s'assegura que estan formades en perspectiva de gènere. Finalment, en relació al procés de la dona (si cal o no intervenció del SIAD, si cal ampliar l'acompanyament de les dones en el SAAU, etc.) és una cosa dirimida des de serveis socials, conjuntament amb el SIAD, al qual sempre s'informa en el cas que una dona faci ús del recurs d'acollida; tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

  "Precisament aquesta bona coordinació que tenim també tenim dades de policies, amb serveis socials, de manera que, les psicòlogues van, precisament aquest matí acaba d'anar una de les nostres psicòlogues amb un cas que ens va entrar ara aquesta setmana i ha fet la valoració de manera ràpida, ben fet, s'ha vist que en la senyora havia unes necessitats per tema de clínica sanitària de gestió, de recursos, pel que fa a mediació i ara s'està articulant tot això perquè la senyora pugui rebre la millor atenció mentre s'està allà" (P70).

6. La intervenció respecte a la inserció laboral i a l'habitatge

6.1. Inserció laboral

La inserció laboral de les dones que pateixen violència masclista a la ciutat de Terrassa es treballa des del SIAD de la ciutat. A diferència d'altres SIADs i els SIE, el SIAD de Terrassa compta des de l'any 2006 amb un Servei d'Inserció Laboral. Actualment treballa una

funcionària interina -Psicòloga experta en recursos humans- 40 hores setmanals. Les tasques del Servei d'Inserció Laboral són l'acompanyament en el treball de competències, en el desenvolupament de competències formatives i curriculars, i en el contacte amb empreses i borsa de treball de Terrassa; tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "Sí, tenim també un servei d'inserció laboral aquí dins per ajudar les dones... intentem que els serveis puguin atendre aquesta tots aquí dins. És un servei d'inserció laboral que en principi la persona mateixa com a interina, des de 2006. [...] És psicòloga, però sempre ha treballat en l'àmbit de RRHH, empresa... i acompanya les dones en tot el que són competències, desenvolupament de competències curriculars i acompanyament en tot el que és una mica el contacte amb empreses a nivell de Terrassa perquè puguin dur a terme trajectòries curriculars i formatives amb una major possibilitat de reinserció" (P92).

Igualment, la inserció laboral es treballa també des del SIAD mitjançant coordinació mensual amb Foment, atès que és el gran servei d'ocupació de la ciutat; tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "Ens coordinem amb Foment perquè a vegades nosaltres aquí podem fer un treball amb les dones fins a un punt, però després quan a Terrassa és el gran servei d'ocupació, i tenim coordinacions mensuals" (P92).

L'índex d'inserció és malgrat tot baix, donada la situació actual del mercat laboral; tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "Sí, no... és baix, és baix, és un índex baix [d'inserció laboral]. És que ara a més amb la crisi..." (P92).

6.2. Habitatge

La qüestió de l'habitatge es treballa tant des del SIAD com des dels Serveis Socials de Terrassa. El lideratge en el treball d'aquesta temàtica depèn de a qui primer arribi el cas; tal com es relata des del SIAD de la ciutat:

> "L'habitatge podem trobar nosaltres a l'oficina d'habitatge, però moltes vegades també ho fa l'assistenta social. Ho fa qui li arriba primer el cas" (P92).

De forma habitual s'ha treballat amb la Taula d'Emergències Socials de la Generalitat, actualment molt saturada; tal com es relata des del SIAD de Terrassa:

> "*Treballeu també amb la Taula d'emergències socials per al tema de l'habitatge?*

> Sí, està, i en principi nosaltres podem anar a aquestes reunions i traslladar propostes, però en el dia a dia el més efectiu és parlar amb persones tècniques, està molt saturada..." (P92).

Igualment, es treballa també amb l'Oficina d'Habitatge Social de Terrassa, un recurs municipal d'habitatge que, a hores d'ara, està treballant per ampliar el parc d'habitatges socials, si bé es tracta d'un recurs també saturat; tal com es relata des dels Serveis Socials de la ciutat:

> "Sí, això és bonic, però no és real. És clar, és que si tenim una oficina per a habitatges social d'emergència... però quan ja són ingressos, els recursos que tenim són molt pocs en relació a l'habitatge. Si tens sort de tenir una plaça en aquell moment..." (P84).

De la mateixa manera, està prevista la creació de l'Oficina de Pobresa Energètica que, en el futur, podria ajudar a les dones en el pagament de totes les despeses relacionades amb l'habitatge; tal com relata una professional del SIAD de Terrassa:

> "[...] Ara es crearà una Oficina de Pobresa Energètica, i dones que, per exemple ... de situacions que no puguin pagar rebuts, factures de llum ... tot això també es contemplarà, això és nou [...]" (P92).

En qualsevol cas, i segons s'informa des del SIAD, donada l'actual saturació dels recursos, les dones poques vegades aconsegueixen habitatge a través de la Taula d'Emergències Socials o de l'Oficina d'Habitatge Social de Terrassa. La majoria dels casos les dones acaben compartint lloguer -des del SIAD i els Serveis Socials de Terrassa es treballa perquè aquest lloguer compartit sigui amb altres dones que es troben en situacions similars- o bé fent ús de la xarxa familiar i social. Des del SIAD s'assegura que, en la majoria dels casos, aquesta qüestió no suposa un retorn amb l'agressor; si bé preocupa l'actual situació de sobresaturació dels recursos públics d'habitatge:

> "El retorn per un motiu d'habitatge poc, perquè si aquest és el motiu intentem buscar una solució com sigui, les mateixes tècniques. Senyores que tenien possibilitats d'estar en un pis i tal, han pogut parlar de compartir amb una altra dona. Perquè són altres possibilitats que també podem posar en comú, a una li calma poder pagar un habitatge, i en ocasions tenir una altra persona ... intentem també buscar les solucions que podem, i això també ho hem fet de posar en contacte. Que va justa per pagar, i una altra necessita anar-se però no pot pagar una quantitat, i en ocasions hem posat en contacte i llavors elles parlen i tal" (P92).

7. Accions de prevenció i sensibilització

Les accions de prevenció i sensibilització són portades a terme pel SIAD de Terrassa i pel Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de la ciutat.

Pel que fa a les accions de prevenció i sensibilització dutes a terme pel GAV la majoria es duen a terme conjuntament amb Ensenyament mitjançant la presentació anual en escoles i instituts d'un catàleg de xerrades i tallers, d'entre les quals les escoles i instituts poden escollir el que més desitgin. En aquest sentit, hi ha dos tallers especialment: un dedicat a l'ús segur d'Internet i les xarxes socials, i l'altra sobre l'inici i les implicacions -socials, psicològiques i penals- de les violències masclistes; tal com descriu una professional del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "Sí... ho fem amb Ensenyament, amb les escoles. Nosaltres cada any escolar se'ls presenta un catàleg de presentacions, i hi ha dues especialment, que una és sobre Internet i ús segur, i l'altra és com comença tot. Que és explicar des del punt de vista policial que hi ha uns indicadors de detecció, i en aquells moments han d'estar alerta, perquè tot això pot desencadenar en una situació de violència, que aquí està ... en aquí es penalitza ... hi ha gent que pensa que pegar és gratuït i no. No fiquem la por al cos, però sí que ho expliquem des d'una vessant psicològica o social, però introduint el concepte de seguretat i penal, que tot això està regulat, i que tothom ... vivim en un marc normatiu i això també ho inclouria, el fet de pegar o de tractar malament a una persona" (P46).

Així mateix, també es realitzen xerrades, col·loquis i presentacions -conjuntament amb els i les agents de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat- a associacions de pares i mares, associacions de gent gran, associacions de drets humans, o associacions d'altres índoles sobre diverses temàtiques relacionades amb les violències masclistes. Finalment, des del GAV també es realitzen formacions a professionals de diferents recursos i serveis, tal com pugui ser el cas de la formació en matèria de mutilació genital femenina que s'ha realitzat en els Serveis Socials de Terrassa durant el 2015; tal com relata una professional del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "[...] Xerrades, presentacions i col·loquis, que fan conjuntament amb els agents de les oficines de relacions amb la comunitat, escoles, associacions de mares i pares, associacions de diverses temàtiques com pot ser de gent gran, de DDHH en relació amb discriminació, mutilació genital ... doncs si demanen a través d'algun mediador doncs fer alguna xerrada sobre ... és una presentació que es fa sobre nouvinguts, i a través d'aquí incloure el tema de mutilació, matrimonis forçats ... també sobre

Internet i les xarxes socials en els joves, i principalment com a forma de micro-violència en les parelles actuals" (P46).

Les accions dutes a terme pel SIAD poden dividir-se en accions de prevenció i en accions de sensibilització. Les tasques de prevenció són portades a terme per les persones tècniques d'igualtat del SIAD i s'emmarquen, majoritàriament, en l'àmbit educatiu. Així, de manera anàloga a la feina del GAV de Terrassa, des del Servei de Polítiques de Gènere s'ofereix un catàleg de tallers i xerrades a escoles i instituts, d'entre les quals les escoles i instituts poden triar el que més els convingui. Els eixos de treball solen ser la identificació dels micro-masclismes (Taller de "*Devolució de la Diagnosi de micromasclismes entre l'alumnat de 1r de Batxillerat de Terrassa*"), la potenciació de la igualtat de les relacions lliures de violències (Taller "*Amor romàntic i relacions de parella: ficció o realitat?*", Cine fòrum "*Prevenció de les relacions abusives entre jov*es", Taller "*Videoclips i sexisme: aportant noves mirades*"[296]), i el posicionament individual i social cap a les violències masclistes (Taller "*I tu com et posiciones?*").

Pel que fa a les tasques de sensibilització són portades a terme per diverses professionals del SIAD en funció de l'especificitat de l'acció i la formació dels i les professionals. Així, es dóna suport i participació en les manifestacions ciutadanes de rebuig de les violències masclistes i de demanda d'igualtat (25 de novembre, 8 de març, concentracions mensuals contra les violències masclistes, concentracions en cas de feminicidi, etc.), participació a la campanya "Terrassa contra la violència masclista", activitats de sensibilització en centres cívics (Xerrada "*L'assertivitat: una bona manera de fomentar l'autoestima*", Conferència sobre "*Les persones grans. un col·lectiu vulnerable a la violència d'abusos en diferents contextos*", conferència sobre "*Les situacions de victimització i les poques seqüeles psicològiques*"), i formació i sensibilització de professionals que intervenen en els circuits d'atenció a les dones que pateixen violència masclista ("*Formació impartida a professionals del punt de Trobada", "formació per a professionals de la salut mental*", "*Formació a professionals de recurs residencial Intress*", "*Formació a professionals de salut mental i violència masclista en l'àmbit de la parella*", etc.[297]).

Finalment, cal destacar també la línia d'investigació i divulgació de què disposa el SIAD de Terrassa.

---

[296] Tallers realitzats pel SIAD de Terrassa durant l'any 2014, tal com s'extreu de la Memòria de la Regidoria de Polítiques de Gènere 2014.

[297] Xerrades realitzades per diferents professionals del SAD de Terrassa durant l'any 2014, tal com s'extreu de la Memòria de la Regidoria de Polítiques de Gènere 2014.

8. Situacions dels i de les professionals

8.1. Condicions laborals i rotació[298]

Servei de Polítiques de Gènere, on s'integra el SIAD:

- 1 Cap del Servei de Polítiques de Gènere: és psicòloga clínica-sanitària de formació. Treballa al SIAD des de novembre de 2001, com a psicòloga i, des de novembre de 2014, com a Cap del Servei de Polítiques de Gènere. Té una jornada laboral de 40 hores variables, amb dedicació de matins i algunes tardes (també variables). És funcionària de carrera i el conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa. Les seves tasques són les de direcció, coordinació (interna i externa) i supervisió del SIAD, així com de representació institucional del mateix.

- 1 assistent social: funcionària de carrera, formada en violències masclistes. Treballa al SIAD des de l'any 2006. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa. Les seves funcions són realitzar la primera acollida de les dones.

- Secretària de la cap del Servei de Polítiques de Gènere: funcionària de carrera. Té una jornada laboral de 37,5 hores i treballa al servei des de l'any 2005. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa. Desenvolupa funcions de secretariat de la Cap del Servei de Polítiques de Gènere, de coordinació amb la secretària de la Regidoria de Polítiques de Gènere i d'atenció a la recepció del servei dues tardes a la setmana.

- Administrativa de Recepció: és funcionària de carrera. Té una jornada laboral de 37,5 hores i treballa al servei des de l'obertura del servei a 1991. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Administrativa del SIAD: és funcionària de carrera. Té una jornada laboral de 37,5 hores i treballa al servei des de l'obertura del servei a 1991. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa. Realitza tasques de suport a l'àmbit de recerca i projectes. Així mateix, una tarda a la setmana realitza tasques de recepció.

- Administrativa del SIAD: és funcionària de carrera. Té una jornada laboral de 37,5 hores i treballa al servei des de l'obertura del servei el 2014, com a reforç a les

[298] Sobre la composició del SIE del Baix Llobregat, consultar l'informe del Prat de Llobregat.

tasques administratives de l'àmbit d'investigacions i projectes. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Comptable: funcionària de carrera. Té una jornada laboral de 37,5 hores i treballa al servei des de l'obertura del servei a 1991. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa. Realitza tasques de comptabilitat.

- Advocada: funcionària interina. Té una jornada laboral de 37,5 hores i treballa al servei des de l'any 2006. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Psicòloga: funcionària interina. Té una jornada laboral de 40 hores i treballa al servei des de l'obertura del servei des de novembre de 2014, en substitució de la vacant de l'actual cap de Servei de Polítiques de Gènere. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa. És el cap del servei de psicologia del SIAD.

- Psicòloga: funcionària interina. Té una jornada laboral de 20 hores i treballa al servei des de l'any 2001. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Psicòloga: contractada a través del contracte programa de l'ICD. Té una jornada laboral de 25 hores i treballa al servei des de l'any 2010. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Insertora Laboral: funcionària de carrera i psicòloga experta en recursos humans de formació. Té una jornada laboral de 40 hores i treballa al servei des de l'any 2006. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Orientadora Laboral: assessora laboral de formació. Té una jornada laboral de 3 hores setmanals i treballa al servei des de l'any 1991. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Tècnica d'Igualtat: funcionària interina. Té una jornada laboral de 40 hores i treballa al servei des de l'any 2007. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Tècnica d'Igualtat: funcionària interina. Té una jornada laboral de 37,5 hores (20 hores com a tècnica d'igualtat de l'Ajuntament de Terrassa i la resta d'hores dins el

contracte programa de l'ICD) i treballa al servei des de l'any 2013. El conveni que regeix el seu treball és el conveni de l'Ajuntament de Terrassa.

- Mediadora Magrebí: contractada a través dels plans d'ocupació, treballa al servei des de juliol de 2015. El conveni que regeix el seu treball és el de l'Ajuntament de Terrassa. Té una jornada laboral de 37,5 hores, 3 matins a la setmana dedicats al treball en els barris i 2 tardes setmanals dedicades a l'acompanyament com a mediadora en el SIAD.

  En aquest sentit, des de l'any 2010 el SIAD de Terrassa ha comptat amb aquesta figura de forma habitual, encara que amb períodes amb els quals no s'ha comptat amb aquesta professional. Les professionals han estat contractades o bé a través de plans d'ocupació o bé a través de plans de barris de l'Ajuntament de Terrassa. En el primer cas, la professional es contracta a jornada completa (37,5 hores setmanals) dedicant 3 matins a la setmana al treball en els barris i 2 matins i una tarda a la setmana dedicades a l'acompanyament com a mediadora en el SIAD. En el segon cas, la professional es contracta a 30 hores setmanals, dedicant 3 matins a la setmana al treball en els barris i 2 matins a l'acompanyament com a mediadora en el SIAD.

- Mediadora Magrebí: cedida pel Consell Comarcal. Té una jornada laboral de 2 hores a la setmana. Treballa al servei des de maig de 2014. El conveni que regeix el seu treball és el conveni del Consell Comarcal.

<u>GAV Terrassa</u>: el Grup d'Atenció a la Víctima de Terrassa compta amb 3 agents i una Cap. Es desconeix l'antiguitat, la jornada laboral i les condicions de treball de les professionals.

<u>SAR Vallès</u>:

- 1 directora: treballa al servei des de l'any 2005. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractada per l'empresa Intress. Les seves funcions són les de coordinació i supervisió dels casos, de l'equip i del servei.

- 1 educadora social: educadora social de formació, amb l'empresa Intress treballa al SAR Vallès des de l'any 2000, i al servei des de l'any 1995. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Actualment està contractada per l'empresa Intress.

- 2 educadores socials: educadores socials de formació, treballen al SAR Vallès des de l'any 2002. Tenen una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Estan contractades per l'empresa Intress.

- 1 educadora social: educadora social de formació, treballa al SAR Vallès des de l'any 2007. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractada per l'empresa Intress.

- 1 educadora social: educadora social de formació, treballa al SAR Vallès des de l'any 2008. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractada per l'empresa Intress.

- 1 educadora social: educadora social de formació, treballa al SAR Vallès des de l'any 2010. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte d'obra i servei. Està contractada per l'empresa Intress.

- 1 integradora social: integradora social de formació, treballa al SAR Vallès des de l'any 2002. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractada per l'empresa Intress.

- 1 treballadora social: treballadora social de formació, treballa al SAR Vallès des de l'any 2002. Té una jornada laboral de 40 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractada per l'empresa Intress.

- 1 psicòleg infantil: treballa al SAR Vallès des de l'any 2008. Té una jornada laboral de 20 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractat per l'empresa Intress.

- 1 psicòloga d'adultes: treballa al SAR Vallès des de l'any 2008. Té una jornada laboral de 20 hores setmanals i contracte indefinit. Està contractada per l'empresa Intress.

SAAU Terrassa: el Servei d'Acollida d'Urgències d'estada temporal de Terrassa està externalitzat a l'empresa ProHabitatge. Les persones que treballen són 2 monitores. Es desconeix l'antiguitat, la jornada laboral i les condicions de treball.

STPT Terrassa: la gestió del Servei Tècnic de Punt de Trobada de Terrassa està externalitzada a Creu Roja. L'equip compta amb un total de 5 persones, totes elles amb conveni de treball d'acció social i amb una jornada laboral de 22 hores setmanals, distribuïdes en torns d'atenció:

- 1 coordinadora: és psicòloga i terapeuta familiar de formació. No té formació específica reglada en matèria de gènere i/o de violències masclistes, si bé s'assegura l'assistència a cursos gratuïts de forma més o menys periòdica. Treballa al servei des de l'any 2002. Les seves tasques són de coordinació integral del servei, coordinació externa, representació institucional del servei, supervisió de les actuacions dels i les professionals, lideratge de l'equip, avaluació dels procediments, acollida i entrevistes amb els i les progenitores i els seus fills i filles.

- 2 treballadores socials: no tenen formació específica reglada en matèria de gènere i/o de violències masclistes, si bé s'assegura l'assistència a cursos gratuïts de forma més o menys periòdica. Una de les professionals treballa al servei des de l'any 2012 i l'altra des de l'any 2013. Les funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

- 1 treballador social: no té formació específica reglada en matèria de gènere i/o de violències masclistes, si bé s'assegura l'assistència a cursos gratuïts de forma més o menys periòdica. Treballa al servei des de l'any 2013. Les funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

- 1 psicòloga: no té formació específica reglada en matèria de gènere i/o de violències masclistes, si bé s'assegura l'assistència a cursos gratuïts de forma més o menys periòdica. Treballa al servei des de l'any 2010. Les funcions de treball són la referència de la família, cosa que té associat el treball i el seguiment de la mesura judicial o administrativa.

8.2. Mecanismes per a evitar la síndrome del burn out

SIAD municipal de Terrassa: per evitar la síndrome del *burn out,* des del SIAD de Terrassa es realitzen tasques de supervisió de l'equip. Les tasques són assumides per la cap de l'Àrea de Polítiques de Gènere, psicòloga de formació, cosa que facilita la gestió d'aquesta temàtica; tal com es descriu des del SIAD:

> "D'alguna manera quan algú necessita parlar sempre podem trobar alguna persona, o jo mateixa com a persona que coordino una mica les persones, de vegades també procuro estar alerta. [...] Intento també, com a psicòloga és un avantatge... [...]
>
> *Tu series una mica la persona encarregada de realitzar la supervisió?*

Exacte" (P92).

El SIAD de Terrassa no compta amb supervisió externa.

GAV Terrassa: a partir de l'any 2012 des de la Direcció General de Riscos Laborals i el Departament d'Interior es va activar un pla d'assistència psicològica per a la prevenció de la síndrome del *burn out* i/o de situacions d'ansietat, estrès o angoixa als diferents GAVS de tot el territori. L'atenció es realitzava cada 3 mesos al municipi on es trobava situat cada GAV, amb un total de 3 sessions a l'any. A partir d'aquest 2015 l'atenció psicològica externa es realitzarà 2 vegades a l'any, cada 6 mesos; tal com es descriu des del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra:

> "[...] Fa 3 anys es va posar en marxa des de la Direcció General de Riscos Laborals, o del Departament d'Interior, un grup que són unes psicòlogues que fan intervencions en situacions d'estrès, de situacions greus. No només quan hi ha un suïcidi o hi ha d'un company o un accident traumàtic o una història d'aquestes ... sinó que també els pots demanar, si tens un atac d'ansietat o d'estrès a la feina, ja que els activen i et fan una atenció. Llavors amb ells els vam dir: d'acord, ens agrada comptar amb això, però els demanem si podíem fer un diagnòstic de com estaven els nostres GAVS, o poder passar per tots els GAVS per fer sessions. [...] I portem... l'any passat o aquest anys, em sona l'any passat que va ser l'última sessió, no recordo... hem estat 3 anys, que cada 3 mesos es feia cada GAV una reunió, i es feia en territori, es desplaçaven les psicòlogues i ha estat fent seguiment durant 3 anys. Ara ja s'ha acabat, però fa poc ens van comentar que en comptes de fer-ho cada 3 mesos, ja havíem vist que els GAVS... estrès... els GAVS, són un grup que a nivell de comissaria, no sé si com és assistencial no té tant reconeixement professional com altres, llavors és com que has de fer doble esforç per fer valer la teva feina. El treball en si és frustrant, perquè veus que de vegades els resultats no són els que tu voldries. Bé van decidir que cada 6 mesos. Llavors faran una intervenció. També ho feien els graven i nosaltres, perquè nosaltres també demanem que la volíem" (P46).

STPT Terrassa: per evitar la síndrome del *burn out*, des del STPT de Terrassa es realitzen tasques de supervisió de l'equip. Les tasques són assumides per la coordinadora del servei, psicòloga de formació, cosa que facilita la gestió d'aquesta temàtica; tal com es relata des de l'STPT de la ciutat:

> "Ja entenc el que vols dir, a veure greus no, greus per sort no, però sí que és veritat que és un treball molt complicat, molt complicat i que sempre intentes cuidar el personal, que tinguis espais d'expressió, de fet nosaltres tenim una reunió d'equip setmanal que és precisament per poder buidar, per poder canalitzar intenta cuidar

molt el personal i partint de la base que és un treball molt complex. Casos greus, baixes per *burn out* no n'hem tingut cap però també perquè fem tot aquest treball" (P93).

El STPT de Terrassa no compta amb supervisió externa.

SAR Vallès: per evitar la síndrome del *burn out*, des del SAR Vallès es realitzen formacions, reunions d'equip i mecanismes informals de suport mutu entre professionals. Així mateix, es compta amb supervisió externa d'una psicòloga mensual aportada per Intress; tal com es relata des del SAR:

"*I quines són les estratègies que apliquen per a què no hi hagi un cas d'aquests?*

Formació. Reunions d'equip des del respecte i el suport mutu, i després tenim supervisió.

I com és aquesta supervisió?

Una supervisió d'equip, que pot ser des equip pel que fa a relació entre l'equip, o també abordar casos. Moltes vegades es a través dels casos que poden haver discrepàncies amb l'equip, i a través d'aquí el treballem amb supervisió. És molt a mida de les demandes que tenim cada..." (P29).

SAS Vallès: per evitar la síndrome del *burn out*, des del SAS Vallès es realitzen reunions d'equip i mecanismes informals de suport mutu entre professionals. Així mateix, es compta amb supervisió externa d'una psicòloga cada mes o mes i mig, aportada per Intress, tal i com es relata des del servei:

"I feu alguna cosa en especial per evitar aquesta síndrome?

En el nostre cas som un equip petit, som dues només. Llavors és molt més fàcil. Per una banda és molt més fàcil en el sentit que a l'hora d'intervenir, a l'hora de treballar, a l'hora d'arribar a acords, a l'hora de fins i tot, ajudar-te i sostenir-te quan hi ha èpoques de més estrès. Però per altra banda tenim una càrrega de feina que per ser un pis de suport i amb les jornades que tenim, tenim un volum de feina alt. Llavors, no hem arribat tant en aquest punt, perquè tant la meva companya com jo som bastant reflexives i ens supervisem bastant entre nosaltres i amb altres persones. Llavors, el que intentem és anar compensant com puguem. És a dir, a nivell d'horaris, flexibilitzar horaris, doncs això, facilitar la formació, facilitar a altres conferències, congressos, fòrums, que et permet també desconnectar del dia a dia. Si estàs en una problemàtica, estàs en el tema de violència però també veure les històries d'una manera diferent.

I quan deies altres persones, ho feu entre vosaltres dues o teniu...?

Tenim una supervisió amb una psicòloga, és un cop al mes i mig, és a dir, que és poquet realment. Però aprofitem el que podem amb aquesta supervisió. I després, també em refereixo a altres persones, doncs cadascuna també ha fet, jo estic fent un màster, ella també ha fet un postgrau, és a dir, que també utilitzem la formació o altres psicòlegs per anar veient. [...] I al final, sí que és veritat, hi ha un desgast del professional, a part del *burn out,* perquè fem un treball personal i perquè ens agrada molt la feina aquí. Llavors, perquè estem molt motivades, perquè portem molts anys, perquè busquem la manera, i perquè intentes buscar alternatives...” (P48).

9. Altres

Respecte a la RAI, la seva tramitació va a càrrec dels Serveis Socials de Terrassa. En aquest sentit, si bé en general les RAI s’atorguen, es descriuen problemàtiques en la seva tramitació atès que des del SEPE exigeix com a requisit que les dones estiguin en un programa de treball en el SIAD. La problemàtica derivaria en què, en el moment de tramitació de la RAI, no totes les dones es troben immerses en un programa de treball en el SIAD, alguna cosa que se supleix des dels serveis socials fent els ulls grossos amb aquest requisit, i assegurant - encara que no sigui formalment així- que les dones estan immerses en un pla de treball a l'entendre que el simple fet de reconèixer la violència soferta ja implica la iniciació d'un pla de treball. En aquest sentit, des dels serveis socials s'ha manifestat la preocupació per la temàtica i s'assegura que és una assignatura pendent a treballar i abordar conjuntament amb el SIAD:

"*En relació a la RAI, el servei li demana que tingui ordre d'allunyament de la dona? O de protecció per a la dona? O un informe del SIAD? Aquí a Terrassa, perquè cada municipi funciona una mica diferent...*

Sí, això aquí hi ha una mica de problema. És un dels temes que tenim pendent també el SIAD, a veure si ho podem ''desencallar''. Sí, demanen ordre d'allunyament, i ens demanen un tipus d'informe que és com un imprès que aquí és on penso hi ha el conflicte: aquest imprès diu: que només el pot omplir el professional que treballa amb aquesta dona que ha patit l'agressió, la possible beneficiària de la RAI; però aquesta senyora ha de tenir un pla de treball per a la millora de la situació (o sigui el pla de treball que estan fent aquí). Si no està dins d'aquest pla de treball (aquest pla de treball ja ho especifica molt clar: que no han de ser les ajudes econòmiques d'habitatge, de millora de la culpabilitat ... Tot això no compta, només compta el que és per a superar la situació viscuda de la violència). És clar, hi ha dones que sí que estan en un pla així, però dones que no i aquí tenim una mica el conflicte. És clar,

> aquest full ens la fan omplir a nosaltres, a Serveis d'Atenció Primària. De vegades dius que sí, que són dins del programa, perquè ho tens dins d'un expedient, estàs actiu, estàs treballant, ajudant a la dona, perquè ajudar-la a superar la violència, tot d'una manera o altra l'estem ajudant. Què entra i què no entra aquí? Quan algú tanca la porta a la RAI que jo crec que ara s'està facilitant" (P84).

Així mateix, des dels Serveis Socials es descriuen problemàtiques amb la tramitació de la RAI en el cas que les dones no tinguin regularitzades seva situació administrativa. En aquest cas la tramitació i concessió de la RAI resulta impossible, si bé no es relaciona amb l'obtenció d'ajudes municipals o d'acollida:

> "La gran majoria, per sort, tenen papers, tots. Potser alguna hem trobat... A l'assistència al SAAU és indiferent, se l'atén igualment. Es fa tot el procés, l'únic que no podràs tramitar una RAI, no podràs tramitar una PIRMI, que diguessis que és convenient; però a nivell d'ajudes municipals i recursos no hi ha cap diferència" (P84).

10. Conclusions

La ciutat de Terrassa té un circuit d'abordatge de la violència masclista molt consolidat i amb una llarga trajectòria, amb un SIAD molt potent que intervé de manera molt completa en la recuperació de les dones que han viscut VM.

La ciutat de Terrassa compta, únicament, amb un protocol relatiu a la violència masclista en l'àmbit de la parella; si bé des dels diferents serveis i recursos que operen a la Xarxa asseguren abordar altres tipus de violències masclistes. El Protocol per a l'abordatge integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella és protocol municipal que troba els seus orígens en el Protocol per a l'abordatge integral de la Violència Domèstica de Terrassa de 2003, actualitzant-se en l'any 2010 a partir dels canvis introduïts per la Llei 5/2008; i que, des de 2015 i mitjançant conveni amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental, s'aplica també al partit judicial de Terrassa, tot i que no està formalitzat com a tal.

En relació a la resta de violències masclistes, si bé no hi ha protocols formalitzats com a tals, la ciutat de Terrassa sí que disposa de circuits consensuats d'actuació per a cada tipologia de violència masclista i, des del 2015 el Servei de Polítiques de Gènere té l'encàrrec de començar a confeccionar un protocol en matèria de mutilació genital femenina a Terrassa, així com un protocol de dol en casos de feminicidi; preveient-se que es comenci a treballar en ells a partir del 2016.

A la ciutat de Terrassa la Comissió Tècnica és l'encarregada de vetllar pel correcte funcionament de la Xarxa, per al correcte seguiment del Protocol Integral municipal per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella; així com per plantejar modificacions de millora. La Comissió Tècnica es reuneix de forma periòdica, 3 mesos a l'any, i està liderada pel SIAD de la ciutat. La Comissió està integrada per la cap dels Serveis Socials de Terrassa, la Cap del Grup d'Atenció a la Víctima de Terrassa (juntament amb un superior), la directora del SIAD de Terrassa i Cap del Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de terrassa , la fiscal en cap, la Jutgessa del Jutjat de Violència de Gènere de Terrassa, Associacions de Dones de Terrassa, Càritas, Hospitals, Mútues i pediatres.

D'altra banda, la ciutat de Terrassa disposa també d'una Comissió de Seguiment de casos. La Comissió es reuneix de forma periòdica mensualment, amb presència de la Regidoria de Polítiques de Gènere, el o la treballador/a social referent del cas, a terme del Grup d'Atenció a la Víctima de Terrassa i Policia Local de Terrassa.

En relació a altres coordinacions, si bé no integren la Comissió Tècnica ni de Seguiment, en els últims mesos s'ha iniciat un procés de coordinació amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental, amb la presència del SIAD de Terrassa, Mossos-GAV i, amb representants dels municipis que integren la comarca per iniciar un futur circuit de coordinació a nivell comarcal.

En el mateix sentit, cal esmentar també la coordinació mensual existent entre el SIAD de Terrassa i Foment de la ciutat, donat el seu important pes en l'àmbit de l'ocupació de Terrassa i la seva importància en relació a la inserció laboral de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista.

El STPT de Terrassa, de gestió municipal, sí que participa en la comissió tècnica de seguiment del protocol i es coordina amb alguns serveis de la xarxa, com amb el SIAD. Això està molt ben valorat per la xarxa.

Quant a la relació del SIAD de la ciutat amb el SIE de referència, a Sant Feliu de Llobregat; l'actual ubicació del SIE i les dificultats de mobilitat i accessibilitat suposa que la majoria de les dones refusi anar al SIE per iniciar un procés de recuperació. Únicament en aquells casos més greus, o en casos clínics, de menors, les dones accedeixen a utilitzar el servei si bé manifesten preferir el seu procés de recuperació en el SIAD de Terrassa.

Així doncs, la situació actual ha suposat que el SIAD de la ciutat derivi la recuperació dels/de les fills/es a entitats de Barcelona -com Connexus o la Fundació AGI, de major accessibilitat, o al CSMIJ.

Igualment, el SIAD de Terrassa va intentar en el passat transformar-se en SIE, per a poder abordar els processos de recuperació de les dones i els seus fills i filles, si bé la iniciativa no va arribar a prosperar.

La manca d'un SIE de proximitat és vista amb preocupació pels serveis i recursos de la Xarxa de la ciutat. De la mateixa manera, es reconeix que la qüestió dels/de les menors és una de les assignatures pendents de la Xarxa de Terrassa.

Quant als Serveis Socials de Terrassa, si bé no formar part formalment de la Xarxa de la ciutat, tenen un paper fonamental en l'abordatge de les violències masclistes a la ciutat atès que és el servei encarregat de la gestió i tramitació de recursos econòmics i/o d'índole familiar -exceptuant el cas de la tramitació de la RAI que és iniciada per l'equip psicològic del SIAD-, participen de totes les coordinacions -ja sigui a nivell de la Comissió Tècnica, com de la Comissió de Seguiment de casos , com de les coordinacions bilaterals-, de la creació del futur Protocol de Dol en casos de Feminicidi de Terrassa i de la futura elaboració del Protocol en matèria de mutilació genital femenina i és el servei encarregat de coordinar el recurs d'acolliment d'urgències municipal de la ciutat.

En aquest sentit, La ciutat de Terrassa no disposa d'un Protocol d'Urgències explícit, tot i que l'activació dels recursos d'acollida d'urgència si es troba recollit en el Protocol Integral municipal per a l'Abordatge Integral de la Violència Masclista en l'àmbit de la parella.

La ciutat de Terrassa compta amb un recurs municipal d'acollida d'urgències: el Servei d'Acollida d'Urgències d'estada temporal (SAAU), destinat a l'acollida temporal i de curta durada a les dones que estan sotmeses a situacions de violència de parella i, si escau, als seus fills i filles. El SAAU és un recurs dependent dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa amb la gestió externalitzada a l'empresa ProHabitatge. Disposa de 2 unitats familiars i el suport de dues monitores especialitzades en violències masclistes. En aquest sentit, l'acompanyament per part de les professionals dependrà de les necessitats de les dones allotjades. L'activació del recurs depèn dels Serveis Socials de la ciutat i, fora del seu horari d'atenció, és activat per Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra o Policia Municipal; els que realitzen tots els acompanyaments necessaris fora o dins de l'horari d'atenció dels Serveis Socials de la ciutat i amb o sense concessió de mesures de protecció. Finalment, el SAAU no compta amb suport psicològic ni assessorament legal, si bé en aquest sentit s'activen els recursos del SIAD que es desplacen fins al SAAU per a l'atenció de les dones i els seus fills i filles.

Pel que fa a les tipologies de violència masclista abordades per la xarxa, el 80% és violència masclista en l'àmbit de la parella, seguida de l'atenció d'agressions sexuals i violència domèstica en l'àmbit familiar. En relació a violències comunitàries com els

Matrimonis Forçats (MF) o Mutilacions Genitals Femenines (MGF) des dels serveis i recursos de la ciutat es reconeix la necessitat de millorar el seu abordatge així com l'accés i contacte amb certes comunitats migrades i, especialment , amb la comunitat xinesa. D'altra banda, l'assetjament sexual en l'àmbit laboral es treballa des del Servei d'Orientació Laboral del SIAD de Terrassa, complement del servei d'inserció laboral.

Pel que fa a la inserció laboral de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista i a diferència d'altres SIADs o SIEs, el SIAD de Terrassa compta des de l'any 2006 amb un Servei d'Inserció Laboral. Actualment treballa una funcionària interina - Psicòloga experta en recursos humans- 40 hores setmanals. Les tasques del Servei d'Inserció Laboral són l'acompanyament en el treball de competències, en el desenvolupament de competències formatives i curriculars, i en el contacte amb empreses i borsa de treball de Terrassa. Igualment, hi ha també una coordinació mensual entre el SIAD i Foment de la ciutat. Pel que fa a l'habitatge, es treballa tant des del SIAD com des dels Serveis Socials de Terrassa. El lideratge en el treball d'aquesta temàtica depèn de a qui primer arribi el cas. De forma habitual s'ha treballat amb la Taula d'Emergències Socials de la Generalitat -actualment molt saturada- i amb l'Oficina d'Habitatge Social de Terrassa, un recurs municipal d'habitatge que, a hores d'ara, està treballant per ampliar el parc d'habitatges socials , si bé es tracta d'un recurs també saturat. Hi ha un nivell molt baix tant d'inserció laboral com d'obtenció d'habitatge, cosa que preocupa als recursos i serveis de la Xarxa atès que dificulta la recuperació de les dones que passen o han passat per una situació de violència masclista i, fins i tot, pot provocar retorns amb l'agressor.

Finalment, les accions de prevenció i sensibilització a la ciutat de Terrassa són dutes a terme pel SIAD de Terrassa i pel Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra de la ciutat, conjuntament o separadament.

11. Bibliografia

- Regidoria de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa (novembre 2010). Protocol per a l'abordatge integral de la Violència Masclista en l'Àmbit de la Parella de Terrassa.

- Regidoria de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa (2014). Memòria de la Regidoria de Polítiques de Gènere 2014.

- IDESCAT (2015). *El municipi en Xifres: Terrassa*. Disponible en: http://www.idescat.cat/emex/?id=082798#h3 [consultat: 18/02/2016].

- Padró municipal d'Habitants de Terrassa de l'any 2014. Disponible a: http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh&n=498&geo=mun:082798 [consultat: 19/02/2016].

- Observatori Econòmic i Social de la Sostenibilitat de Terrassa (OESST) (2015). Evolució de les dades econòmiques de Terrassa. Una revisió comparada. Març 2015. Disponible a: http://www2.terrassa.cat/laciutat/xifres/mostra.php?go=ZG9jPWVzdHVkaXMvMjAxNTAzMzFpbmZvcm1lX3RvcDEwX2RlZg [consultat: 15/02/16].

- Spora Sinergies (2015). Avaluació de la Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADs) de Catalunya. Institut Català de les Dones, Generalitat de Catalunya. Disponible a: http://dones.gencat.cat/web/.content/03_serveis/docs/siads.pdf [consultat: 16/02/16].

- Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes (2015). Dades sobre violència masclista - 2014. Barcelona: Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. Disponible a: http://victimesviolencia.gencat.cat/web/.content/home/ms_-_pla_seguretat_i_atencio_victimes/03_materials_i_dades_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_estadistiques_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_sobre_violencia_masclista_-_dones/anys_anteriors/Dades-vm-2014.pdf [consultat: 22/02/2016].

CAPÍTOL VIII. L'ANÀLISI QUANTITATIVA EN L'AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE LA XARXA D'INTERVENCIÓ INTEGRAL CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA DE CATALUNYA

Dificultats per a la realització de l'anàlisi quantitativa a partir de dades de fonts secundàries

1. El problema de l'homogeneïtzació de les dades i l'intercanvi d'informació

La informació i dades compartides continua essent un escull per al bon funcionament del treball en xarxa i la coordinació. Així mateix, dificulta la comparació entre territoris perquè no es disposa de dades que puguin connectar-se entre si per avaluar serveis, programes o intervencions. Aquest representa un problema de conseqüències capitals perquè impedeix una adequada i ajustada avaluació dels serveis i del funcionament conjunt de la xarxa. Aquesta mancança té, finalment, repercussions sobre la implementació de possibles millores de les intervencions i la lluita contra la xacra de la violència masclista.

La Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, reconeix al seu article 78, que la cessió de dades entre les administracions públiques és legal encara sense el consentiment de la dona víctima de violència masclista si és per a una "gestió adequada" dels serveis de la xarxa. És a dir, sempre que el servei que cedeix i el servei que rep les dades estiguin habilitats per tractar aquella informació i la necessitin per realitzar les funcions que tenen assignades. De fet, l'article es refereix a aquesta qüestió en els següents termes: "Les administracions públiques competents s'han de cedir mútuament les dades de caràcter personal necessàries...". Per tant, el que estableix l'article és el deure de les administracions de compartir dades per al bon funcionament dels serveis i de la xarxa. Aquesta obligatorietat es fonamenta en la creació d'un fitxer regulat per un reglament que encara manca de concreció legal. Aquesta manca de desenvolupament de la Llei representa una de les deficiències clau a resoldre.

El Protocol Marc, assumint la importància d'aquesta qüestió o les dificultats que existeixen al territori, dedica un capítol sencer, el capítol VIII, a la protecció de dades personals als circuits territorials i estableix instruccions per afavorir el treball en xarxa amb les garanties necessàries per a les dones, els adolescents, els nens i nenes. Tanmateix, i malgrat els esforços realitzats arran de l'aprovació de la Llei i el Protocol Marc, cap circuit territorial disposa de dades comunes entre els serveis que hi operen en cadascun d'ells. S'ha

d'aclarir, no obstant, que alguns territoris estan intentant pal·liar aquesta deficiència tal com alguns testimonis de la recerca qualitativa donen mostra.

Des dels serveis, els professionals culpen la normativa sobre protecció de dades de la manca d'aquestes bases comunes d'informació. Però per ajustar-nos a les possibilitats que ofereix la normativa i com els serveis s'hi ajusten, val a dir que la legislació sobre protecció de dades tan sols representa un factor més en les deficiències de la informació i dades disponibles dels serveis i la xarxa en el seu conjunt. Tornant a les limitacions derivades de la protecció de dades, tal com s'ha vist al començament de la secció, la normativa vigent estableix el deure de les administracions de compartir les dades amb la fi d'aconseguir un bon funcionament dels serveis i la xarxa. En aquest sentit, sembla que entre els professionals existeix un desconeixement del contingut real de la normativa en matèria de protecció de dades. Per aquest motiu es requereix de processos formatius entre els professionals focalitzats en bases de dades i la protecció de dades per tal de desmitificar aquest concepte i afavorir que els serveis puguin compartir informació, el que tindrà com a conseqüència final la prevenció i intervenció en situacions de violència masclista. Es podria concloure que els serveis de la xarxa no han fet seu el capítol VIII del Protocol Marc i, el que podria considerar-se més greu, han obviat el manament de la Llei 5/2008.

Com hem dit, tanmateix, la protecció de dades com a problema tan sols representa un aspecte de la problemàtica de les dades de violència masclista. Un altre sobre el que cal reparar és la manca de criteris compartits entre serveis d'un mateix circuit o entre serveis amb similars funcions pertanyents a circuits diferents. Aquest problema, cal definir de capital, constitueix un tema de major transcendència que compartir bases de dades o informació entre serveis. Si aquests no configuren les seves pròpies bases de dades seguint els mateixos criteris, compartir dades i informació representarà una tasca plena de dificultades que farà considerar-ho als professionals com a una qüestió a evitar. En els casos que es decideixi superar aquesta dificultat la transferència d'informació no comptarà amb els requisits bàsics per assolir un intercanvi de dades eficient. Els criteris comuns fan referència a treballar recollint la mateixa informació o, si més no, informació comú, definida a partir de conceptes compartits, amb una mateixa operacionalització. La definició dels criteris comuns exigeix un treball compartit entre els professionals dels serveis que permeti arribar a un consens estable. S'ha de lluitar en aquest punt contra susceptibilitats entorn les competències dels serveis.

Els problemes d'homogeneïtzació de les dades i l'intercanvi d'informació entre serveis respon a la falta de criteris unificadors des de les administracions públiques competents. Un exemple d'aquesta circumstància és la demanda compartimentada e inconnexa que

realitzen les diverses administracions per reflectir els resultats de les intervencions anuals portades a terme pels serveis de la xarxa. L'elaboració de les memòries d'activitats i la sol·licitud de dades es fa seguint criteris diversos. Aquesta qüestió pot ser analitzada des de la perspectiva dels SIAD que, a través del treball qualitatiu, ens ofereix testimonis esclaridors. Des d'alguns SIAD els professionals verbalitzen que la diversificació de les fonts de finançament obliga a proporcionar dades heterogènies i a confeccionar memòries de format i contingut distintes.

Un dels àmbits on la recerca qualitativa ha mostrat majors deficiències en la transferència de dades és l'àmbit sanitari. Aquestes deficiències vénen derivades del rebuig per part dels professionals de compartir informació de les pacients per entendre que aquest fet pot vulnerar el seu dret a la intimitat, malgrat la transmissió de dades es produeix dintre de la xarxa i amb una clara finalitat d'ajuda per superar les situacions de violència masclista que pateixen. La millora de transferència d'informació, de manera important, depèn en gran mesura de la integració d'aquest tipus de serveis que es relacionen amb la xarxa però no estan integrats completament, el que pot implicar un desconeixement dels objectius finals de les dades a intercanviar i de l'emparament normatiu amb el que compta.

Des d'algunes instàncies de la xarxa s'han cercat vies de resolució del problema de l'homogeneïtzació i la transferència de dades. Com s'ha comentat, un dels primers requisits per aconseguir un intercanvi d'informació eficient entre serveis passa per homogeneïtzar dades en base a quin tipus d'informació es considera necessària per al bon funcionament de la xarxa i com s'ha de recollir aquesta informació (el que implica considerar l'operacionalització dels conceptes que hi ha darrere de les dades estadístiques). Aquest ha estat l'intent per part de la Direcció General de Famílies que obliga als serveis que depenen d'ella (SIE, SAR, SAAU i STPT) a recollir dades de les seves intervencions i actuacions en una aplicació homogènia que ha estat creada per a tal fi. Malgrat aquest avenç en el tractament de les dades procedents de les intervencions contra la violència masclista, els defectes que presenta li resten aplicabilitat. Un dels principals problemes amb els que compta l'aplicació és la impossibilitat d'extreure dades ni de fer creuaments de variables per part dels professionals de la xarxa. Si una aplicació informàtica creada per als professionals de la xarxa possibilita tan sols la introducció de dades i no la utilització per part d'aquests per a un aprofitament complet de la seva potencialitat per a conèixer la realitat amb la que estan treballant i poder realitzar intervencions el més ajustades possibles a les necessitats de les víctimes, invalida en una part notable l'aplicació.

Un altra aportació realitzada per assolir l'homogeneïtzació de la informació des d'una altra instància de la xarxa, en aquest cas l'ICD, va ser la configuració d'una altra aplicació informàtica específica per als SIAD. El defecte de forma en aquest cas ve derivat de la voluntarietat d'ús establerta per l'ICD. La manca d'obligatorietat en el seu ús repercuteix en una falta d'ús generalitzada per part dels diferents SIAD, podent ser qualificat d'escàs el seu ús per part de les oficines d'informació i atenció a les dones.

Un altre camp de millora ha estat la incorporació dels SIAD a l'aplicació informàtica anomenada "Programari de Gestió Hestia" propi de serveis socials. Les entitats locals catalanes fan ús d'aquest programari, el que ha permès que en alguns municipis els SIAD puguin fer servir aquesta eina de base de dades per compartir informació amb els serveis socials, l'EAIA, entre d'altres. Aquesta representa una via interessant a explotar de cara a millorar l'homogeneïtzació i l'intercanvi d'informació. Encara no és una mesura que s'hagi estès a la totalitat de la xarxa territorial (tan sols completament integrat en el funcionament dels SIAD i serveis socials als circuits de Lleida, Alt Pirineu-Aran i Granollers), però constitueix un camí a recórrer que presenta interessants possibilitats pel que es dedueix dels testimonis recopilats durant l'ingent treball qualitatiu.

Una aportació a destacar en el camp de l'homogeneïtzació de dades és el realitzat en el marc de l'Observatori Català de la Justícia en Violència Masclista. Per resolució en sessió plenària de 27 de setembre de 2013 del Parlament de Catalunya es va decidir la creació de l'Observatori en el marc del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada del Departament de Justícia, amb l'objectiu d'establir un sistema d'indicadors estadístics qualificats com a imprescindibles del sistema penal en aquesta matèria, la centralització de dades judicials i policials de Catalunya i la promoció d'estudis especialitzats adreçats a conèixer en major profunditat el fenomen de la violència masclista des de la intervenció jurídica-policial i contribuir a la seva eradicació. Aquest complex procés d'homogeneïtzació compta amb indicadors seleccionats per a la violència a l'àmbit de la parella, però restaria procedir amb la tria dels indicadors corresponents a la violència en altres àmbits.

Finalment, es vol destacar l'esforç realitzat al circuit del municipi de Barcelona que treballa per millorar una eina de recollida de dades comuna per als serveis SARA, PIAD i els serveis socials.

2. Qüestions específiques relatives a les dades disponibles dels serveis de la xarxa

2.1. Servei d'atenció telefònica especialitzada. Institut Català de les Dones (ICD).

Disposem d'una base de dades que té moltes potencialitats ja que recull informació per a totes les atencions telefòniques que s'han recollit al servei durant els anys 2013 i 2014. El nombre de variables és molt ampli, fins arribar a les 56 de diferents tipus: característiques de l'atenció, característiques de la dona atesa, motiu de la trucada i característiques del tipus de violència que pateix la dona, característiques de l'agressor, intervenció realitzada des del servei. El principal problema que presenta aquesta base de dades és que no contempla una variable que permeti saber si la persona ha estat atesa anteriorment al servei durant l'any natural i en quantes ocasions ho ha estat. L'estructura actual de la base permet extreure dades estadístiques molt interessants, com s'ha dit, però relatives a les atencions i no a les dones ateses. Aquesta diferència comporta una deficiència cabdal per conèixer la realitat amb la que intervé el servei: no sabem amb exactitud el nombre real de dones que han estat ateses per les professionals del servei.

Tenint en compte aquest problema bàsic, el nombre de casos atesos pel servei d'atenció telefònica va ser de 1.076 al 2013 i 11.254 al 2014. Aquestes dades també presenten un problema d'incoherència temporal. No creiem possible un increment del nombre d'atencions ni de dones ateses en el període de temps reduït que transcorre d'un any natural a un altre.

2.2. Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD). ICD.

L'ICD també té certa responsabilitat dels SIAD. En funció d'aquesta relació vehiculada en molts casos a través dels contractes-programa per a la coordinació, cooperació i col·laboració entre el Departament de la Presidència i els ajuntaments i els consells comarcals en matèria de SIAD. Aquesta dependència econòmica obliga als SIAD a proporcionar dades sobre la gestió. Les dades, que no estan sistematitzades, no ens han estat proporcionades. A banda d'aquestes dades, els SIAD elaboren memòries, moltes d'elles integrades en els documents que resumeixen l'activitat de les Regidories a les quals estan adscrits els SIAD, que també recullen informació qualitativa i quantitativa referent al funcionament dels serveis. Aquestes memòries presenten alguns problemes que dificulten l'ús de les dades i de la informació continguda i que passem a comentar. Un primer inconvenient és l'enorme dispersió de la informació. Cada SIAD elabora la seva pròpia memòria, inclosa en molts casos en memòries més àmplies de les Regidories competents. Aquesta circumstància complica en excés l'extracció de dades i la seva anàlisi. Un segon

aspecte negatiu, que està estretament relacionat amb l'anterior, és la manca de criteris unificadors que permetin obtenir dades homogeneïtzades per a la realització d'una anàlisi comparativa del funcionament dels serveis. Un altre aspecte problemàtic és l'enfocament divers de les pròpies memòries. Cada SIAD planteja la recollida d'informació sobre el seu servei de manera particular, tenint algunes un enfocament més qualitatiu i explicatiu, mentre que d'altres ho fan amb una perspectiva més quantitativa. Igualment, algunes dediquen moltes línies a explicar com han procedit en la seva gestió i quins són els resultats de les actuacions, mentre que d'altres ho fan destacant tan sols aquelles qüestions considerades rellevants, per tant, amb una idea més aviat sintètica del rendiment de comptes. Per últim, també representa un escull important per a l'avaluació el fet que aquesta informació es trobi en un format que obliga a una prèvia "transcripció" per adaptar-la a una aplicació apropiada per a l'anàlisi estadística com pot ser EXCEL o qualsevol programari estadístic (SPSS, Stata, SAS o Spad, entre d'altres).

Convé recuperar aquí el recent esforç realitzat pel mateix ICD i la consultora Spora per a l'avaluació de la xarxa de SIAD de la Generalitat de Catalunya. L'informe resultant d'aquest esforç, que va ser publicat el 2015, es va basar en un plantejament metodològic que combinava anàlisi qualitativa i quantitativa. Possiblement el fet més rellevant i transcendent per al tema que ens ocupa és que una part important de l'avaluació va requerir de la realització d'una enquesta que permetés recollir de manera unificada la informació sobre l'activitat dels SIAD arreu de Catalunya. Sense una operació *ad hoc* de característiques similars resulta altament complicat, per no assegurar impossible, realitzar una anàlisi comparativa de la gestió dels SIAD.

2.3. Serveis gestionats per la Direcció General de Famílies Direcció General de Famílies, del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya gestiona de manera indirecta (la gestió està externalitzada a entitats especialitzades) el Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU)[299] del Baix Llobregat, els Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR), els Serveis d'Acolliment Substitutori de la llar (SAS), els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE) i els Serveis Tècnics de Punts de Trobada (STPT).

[299] Excepte el SAAU del Baix Llobregat, la resta de serveis d'acolliment d'urgències són de competència municipal i igualment compten amb la gestió externalitzada.

Des de la Direcció General de Famílies s'ha creat una aplicació informàtica per recollir la informació d'aquests serveis i d'altres que s'ofereixen des d'aquesta administració. Aquesta eina es caracteritza per la seva escassa utilitat degut a que no permet extreure dades estadístiques un cop ha estat enregistrada la informació. Els serveis elaboren dades estadístiques sobre indicadors bàsics mensualment i memòries anuals que envien al Departament. Tan sols en aquests casos la informació presentada sobre el funcionament dels serveis respon a uns criteris mínims de sistematització propis de qualsevol procés que cerqui el seguiment i avaluació de la gestió d'un servei o un recurs de caràcter públic.

El fet de no poder utilitzar les dades enregistrades per una eina informàtica per al seu posterior tractament estadístic representa una contradicció en la pròpia definició de l'aplicació informàtica ja que un dels principals objectius que ha de complir una eina d'aquest tipus que permeti recollir informació de caire estadístic és el seu posterior tractament per conèixer amb un elevat grau d'exhaustivitat la realitat amb la que treballen els respectius serveis del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Aquestes circumstàncies, entre d'altres, han marcat la insuficient disponibilitat d'informació estadística dels serveis esmentats. Des de la Direcció General de Famílies tan sols se'ns ha proporcionat informació parcial en format pdf procedent de les memòries anuals de serveis i hem pogut accedir a la memòria també anual que publica el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies amb alguns indicadors bàsics.

A mode de conclusió d'aquests paràgrafs introductoris sobre les dades i informació disponible dels serveis de la Direcció General de Famílies podem dir que les dificultats per comptar amb dades exhaustives i fiables reflecteixen la manca d'un sistema informàtic i estadístic sobre el que sustentar un projecte avaluatiu rigorós i amb continuïtat en el temps. S'ha de dir, tanmateix, que des de la Direcció s'està treballant en la millora d'aquesta eina informàtica.

2.3.1. El SAAU del Baix Llobregat. Direcció General de Famílies, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Les dades sobre el funcionament del SAAU del Baix Llobregat no estan disponibles per a l'anàlisi avaluativa del servei ni per a la comparativa amb altres SAAU de la xarxa ni altres serveis de la Direcció General de Famílies.

2.3.2. Els SAR i els SAS. Direcció General de Famílies, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Les dades disponibles sobre la gestió dels serveis d'acollida no d'urgències podrien ser descrits com els que ofereixen una major potencialitat d'anàlisi. Hi ha dades sobre les característiques sociodemogràfiques de les dones víctimes de la violència masclista i dels seus fills/es, sobre la seva situació legal i judicial, la situació de violència que han patit, i un apartat destinat a presentar informació sintètica sobre el funcionament dels serveis. Un dels aspectes destacables de la base de dades dels dos serveis d'acolliment és que les variables i les seves respectives categories permeten la comparança del funcionament i perfils atesos pels professionals dels dos serveis i per als territoris que abasten les seves intervencions. Sens dubte, representa ampliar les opcions analítiques que no ofereix la informació disponible per altres serveis i per als serveis d'un mateix ens administratiu. Això no obstant, les dades també presenten certes debilitats que convindria atendre. Algunes variables com ara la durada de l'estada al servei o la durada de la situació de violència conté categories que no són mútuament excloents, requisit absolutament indispensable perquè les dades puguin adjudicar-se únicament a una de les categories i no portin a confusió.

2.3.3. Els SIE. Direcció General de Famílies, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

La informació i dades disponibles de la intervenció realitzada pels SIE presenta diverses problemàtiques per a l'avaluació i que són representatives dels dèficits apuntats en la introducció d'aquesta secció. Una de les primeres qüestions sobre la qual parar atenció és el format de presentació de les dades. Com s'ha comentat, no disposem d'una base de dades de la intervenció dels SIE que permeti una anàlisi ajustada i exhaustiva ja que comptem amb dades secundàries recollides en memòries en format pdf. Aquesta "base de dades" es mostra del tot insuficient per poder realitzar una anàlisi acurada de les accions dels SIE, el nombre i perfil de dones i fills/es ateses. A més, cal afegir una altra deficiència relativa al que és un dels temes centrals que ocupa aquest document. Es tracta de la falta d'homogeneïtzació de les dades tot i tenir una aplicació informàtica unificada per a tots els serveis de la Direcció General de Famílies. Els problemes associats al seu ús i una possible manca de criteris unificadors per a la recollida i extracció de dades poden ser els motius que expliquen que tan sols algunes variables puguin ser estrictament comparables.

En alguns casos, la manca de variables i, en d'altres, categories heterogènies impedeixen, fins i tot, una anàlisi completa de tota la informació continguda en les memòries dels SIE. En canvi, les memòries anuals de la Direcció General de Famílies sí que permeten una anàlisi avaluativa molt bàsica de les actuacions desenvolupades pels SIE. Aquesta informació es limita a les dades d'atenció relatives al nombre de dones i nens/es i les dades relatives a les accions de treball comunitari i participació dels professionals dels serveis en taules i circuits. Per tant, cal concloure que aquestes dades homogeneïtzades permeten una anàlisi exigua.

2.3.4. Els STPT. Direcció General de Famílies, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

La disponibilitat de dades relatives al funcionament dels STPT és una de les més insuficients dels recursos dependents de la Direcció General de Famílies. La informació es concreta en les dades mensuals dels respectius STPT pel que fa al nombre de fills/es i famílies ateses així com el nombre d'ordres de protecció cap a cònjuge i cap a fills/es. Les anàlisis possibles són molt limitades i en qualsevol cas no permeten una avançada i interessant avaluació comparativa de la intervenció dels professionals dels STPT amb altres serveis de la xarxa. En aquest sentit, la manca de variables sobre el perfil de les dones i dels fills/es ateses relatives a les seves característiques sociodemogràfiques i de situació jurídica, entre d'altres, impossibilita la comparativa esmentada que aportaria una visió més completa i integral del funcionament dels serveis de la Direcció General de Famílies en particular i de la xarxa des d'una perspectiva general.

2.4. Els SAAU de dependència municipal.

Les dades sobre el funcionament dels SAAU de dependència municipal no estan disponibles per a l'anàlisi avaluativa del servei ni la comparativa amb el SAAU competència de la Direcció General de Famílies ni altres serveis de la Direcció General de Famílies ni de la xarxa general.

2.5. Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD). Departament de Justícia.

Del Departament de Justícia no disposem de cap dada estadística i tan sols està l'escassa informació continguda en les memòries anuals del Departament. Aquí la informació tan

sols es recull de manera genèrica per a les intervencions realitzades en el marc de l'atenció a la víctima del delicte, sense saber clarament quantes dones ateses ho han estat en un context de violència masclista.

Malgrat l'escassa informació disponible en les memòries del Departament, les OAVD disposen d'una aplicació informàtica amb enormes potencialitats que comparteixen amb la Direcció de presons, del mateix Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Aquesta aplicació permet enregistrar informació de cada víctima atesa per les Oficines relativa a les seves dades personals, les dades judicials corresponents al seu cas, els documents judicials d'ordre de protecció (no en format alfanumèric sinó de document escanejat), dades de l'agressor (estada o no en alguna presó catalana), informació que permet enllaçar amb la base de dades de presons i consultar informació específica del pres si s'escau (anys de condemna, grau, causes judicials, entre d'altres).

Malgrat la seva potencialitat, aquesta aplicació té alguns inconvenients. El principal i que afecta directament el seu aprofitament és la complexitat que la caracteritza. Els professionals del servei no poden realitzar consultes si no és amb l'ajut del personal informàtic del propi servei. Això implica una infrautilització de la informació continguda a la base de dades, el que repercuteix en l'avaluació del servei ja que no s'arriba a conèixer en detall tota la informació disponible sobre els casos atesos. Tan sols algunes dades són extretes periòdicament per a l'elaboració de les memòries anuals del Departament de Justícia. En aquest cas, possiblement fos necessari una reducció de la complexitat de l'aplicació o un procés formatiu intensiu dels professionals de les OAVD per poder treure profit de totes les possibilitats que ofereix l'aplicació per part dels professionals que treballen directament en l'atenció de les dones víctimes de violència masclista.

2.6. Serveis d'atenció policial: GAV i GRAV. Departament d'Interior.

Del Departament d'Interior no disposem de cap dada estadística que no correspongui a les memòries i informació presentada a la seva web. Hi ha memòries anuals disponibles per al període 2008-15. La informació que contenen aquestes memòries és sintètica i recull dades segons trimestres, regions policials i àmbits de la violència masclista: àmbit de la parella, àmbit familiar, àmbit social o comunitari (mutilació genital femenina i matrimonis forçats). Altres manifestacions de violència masclista no queden reflectides a les memòries degut a que en són altres unitats les responsables d'atendre-les. A més, la informació recollida no es presenta amb un model sistemàtic que permeti la comparança entre la informació relativa als diferents tipus de violència masclista segons àmbit. Així, per a la violència en l'àmbit de la parella i de la família es recull la informació seguint uns

criteris i variables com ara el nombre de víctimes ateses, el nombre de denúncies, el nombre de detinguts majors i menors d'edat (no en el cas de l'àmbit de la família), i els trencaments de condemna, el nombre de víctimes abans i després de denúncia (no en el cas de l'àmbit de la família), que no es recullen per la resta d'àmbits i viceversa (com ara l'edat de les víctimes i dels agressors) recollida per a les dades generals de violència masclista a l'àmbit social i comunitari. Es considera adient considerar incloure dades relatives a altres àmbits de la violència masclista actualment no recollits a les memòries del Departament d'Interior per conèixer amb exhaustivitat les dimensions del fenomen i de la intervenció realitzada al respecte pels serveis d'atenció policial.

3. Algunes propostes per a l'homogeneïtzació de dades i la millora de l'intercanvi d'informació

D'acord a l'estudi qualitatiu sobre les dades disponibles per a la realització de l'avaluació de la xarxa integral contra la violència masclista, s'ha considerat adient destinar un apartat d'aquest informe a proposar algunes mesures de caràcter general que ajudin a posar les bases per a una millora del sistema d'informació de funcionament dels serveis de la xarxa i d'aquesta des d'una perspectiva global.

- Les administracions competents de la xarxa han de prioritzar l'existència de sistemes d'informació que permetin avaluar les intervencions que es desenvolupen des dels respectius serveis. L'existència de dades estadístiques fiables i comparables ha de ser entesa com a un dels pilars que contribueix a la lluita contra la violència masclista. La manca de sistemes d'informació que recullin l'amplitud del fenomen representa una debilitat que té repercussions negatives sobre el funcionament dels serveis i de la xarxa en general.

- Es precisa que les administracions competents dels diferents serveis integrats a la xarxa elaborin sistemes d'enregistrament de les accions desenvolupades sota criteris d'homogeneïtat i exhaustivitat que permetin recollir informació relativa a les característiques sociodemogràfiques de les dones i fills/es ateses, la seva situació jurídica i legal, la gestió del servei i de la coordinació amb altres serveis de la xarxa.

- De manera prioritària, és necessària la recuperació de la idea d'un sistema d'informació compartit recollit a la Llei 5/2008 que permeti avaluar el funcionament de la xarxa. Aquesta iniciativa hauria de comptar amb l'ICD com a

institució dinamitzadora d'aquest procés de convergència entre les accions dels serveis de la xarxa.

- La creació d'un sistema d'informació unificat hauria de tenir com a objectiu final l'elaboració d'indicadors sintètics que permetin fer un seguiment del funcionament dels serveis per tipus, territoris, àmbits i tipus de violència com a eixos d'anàlisi prioritaris. Per a l'elaboració del sistema d'indicadors sintètics s'han de tenir en compte experiències com la de l'Observatori Català de la Justícia en Violència Masclista (actualment en fase de desenvolupament). Aquesta institució ha dissenyat i activat una taula per a consensuar un sistema d'indicadors estadístics a partir de la centralització de dades judicials i policials de Catalunya. És mitjançant aquest tipus de mesures que es podrà avançar en l'avaluació de les intervencions dels serveis i la xarxa globalment no dependent de la conducció d'estudis *ad hoc* destinats a recollir la complexitat de les accions contra la violència masclista amb una periodicitat variable sense continuïtat clarament establerta i associats a despeses elevades.

- És necessari que les administracions competents dels diferents serveis integrats a la xarxa incrementin la seva cooperació pel que fa a l'intercanvi d'informació. Emparant-se en el que prescriu la Llei 5/2008, els serveis han de ser coneixedors de l'obligatorietat de l'intercanvi d'informació.

- Es requereix d'una millor integració dels serveis que formen part de la xarxa de manera que faciliti l'intercanvi d'informació amb els serveis que estan integrats formalment a la xarxa. Una major i millor integració de serveis com els de l'àmbit sanitari permetria que els professionals adscrits a aquests recursos veiessin la seva col·laboració amb altres serveis de la xarxa menys problemàtica que en l'actualitat i ajudaria a superar prejudicis sobre la protecció de dades.

- Incidir en la millora de la formació de tots els professionals de la xarxa centrada en: a) coneixement exhaustiu de la normativa relativa a la normativa de protecció de dades; b) coneixements bàsics estadístics per a la creació de sistemes d'informació rigorosos.

CAPÍTOL IX. CONCLUSIONS

1. L'avaluació de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situacions de violència masclista

Aquest informe és el resultat del diagnòstic de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situacions de violència masclista encarregat per l'Institut Català dels Dones al Grup de recerca Antígona, de la Universitat Autònoma de Barcelona, amb la col·laboració del Departament d'Interior, del Departament de Justícia i de la Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

La Xarxa a Catalunya és creada per la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, i queda compresa segons l'art. 54 de la mateixa Llei pels serveis següents: Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada, Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD), Serveis d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU), Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR), Serveis d'Acolliment Substitutori de la Llar (SAS), Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE), Serveis Tècnics de Punt de Trobada (STPT), Serveis d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) i Serveis d'Atenció Policial (Grups d'Atenció a la Víctima).

El Protocol Marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista, de 30 d'abril de 2009, és l'instrument que ofereix un model de coordinació entre els serveis comuna per a Catalunya. És un instrument actiu que estableix les bases a partir de les quals es defineix un model d'intervenció compatible amb el qual estableix la llei. Aquest model s'ha de completar amb el treball interinstitucional que s'està desenvolupant a nivell territorial, i amb les pràctiques i les aportacions de tots els agents i àmbits implicats.

Fa més de cinc anys que es ve desenvolupant la Xarxa i es fa pertinent una avaluació conjunta de la Xarxa que permeti conèixer on estan les fortaleses, però també les febleses, en la prevenció i sensibilització contra la violència masclista, en la detecció de dones en situació de violència i en la seva atenció i recuperació i dels seus fills i filles, així com en la coordinació entre els seus recursos i serveis imprescindible per al seu bon funcionament.

En aquest sentit, l'objectiu general de l'avaluació ha estat l'anàlisi del funcionament de la Xarxa a data de 2015. Com a objectius específics s'han perseguit els següents:

- Avaluar el nivell de coordinació i treball en xarxa, segons les diferències territorials, i amb l'anàlisi dels circuits i els protocols en relació al desplegament del Protocol marc (principalment en relació als estàndards del capítol 7).

- Detectar si els circuits de coordinació reals dels recursos de la Xarxa són els descrits per la Llei 5/2008 i el Protocol marc.

- Avaluar la intervenció que es fa amb les dones, adolescents i nens i nenes en situació de violència masclista o en risc de sofrir-la, molt especialment respecte de la consecució d'un habitatge, la inserció laboral i en els acolliments d'urgències.

- Identificar les especialitzacions dels i les professionals que intervenen a la Xarxa, la seva formació respecte a l'abordatge de la violència masclista, l'esgotament professional que poden patir i les estratègies desenvolupades per prevenir-ho.

- Detectar les fortaleses i febleses del funcionament de la Xarxa.

La metodologia emprada per dur a terme l'avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista s'ha dividit en quatre fases. Una primera fase exploratòria, seguida d'una aproximació qualitativa (segona fase) i una altra quantitativa (tercera fase), continuada amb la redacció dels informes i finalitzada amb les conclusions (quarta fase).

La fase exploratòria ha consistit en l'anàlisi de la documentació i les dades secundàries, la realització d'entrevistes exploratòries semi estructurades a les coordinadores dels diferents serveis de la Xarxa (7 entrevistes) i l'elaboració d'indicadors destinats a guiar les dues fases següents de l'avaluació.

La segona fase de l'avaluació ha estat destinada a l'anàlisi des d'una perspectiva qualitativa, basada en entrevistes semi estructurades, estudis de casos i grups de discussió. El nombre final d'entrevistes realitzades a professionals dels serveis de la Xarxa i a algunes entitats ha estat de 86[300]. El treball de camp es va desenvolupar entre octubre de 2015 i febrer de 2016.

[300] 9 entrevistes a les directores dels SIE, 5 entrevistes a les representants de les delegacions territorials de l'ICD, 3 entrevistes a tècniques d'atenció de les Oficines d'Informació de les Dones de l'Institut Català dels Dones (ICD), 17 entrevistes a coordinadores/es dels SIAD, una entrevista a la coordinació del Circuit de Barcelona contra la Violència cap a les Dones, 6 entrevistes a coordinadors/es dels STPT, 5 entrevistes als coordinadors/es de les OAVD, una entrevista a una professional del Grup Central d'Atenció a la Víctima de l'Àrea Tècnica de Proximitat i Seguretat Ciutadana (ATPROX) de la Policia de la Generalitat-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (PG-EM) del Departament d'Interior, 7 entrevistes a responsables dels Grups Regionals d'Atenció a la Víctima de la Policia de la Generalitat-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, 6 entrevistes a les Directores dels SAR, 8 entrevistes a les directores dels SAS, 8 entrevistes a

Per la seva banda, s'han realitzat vuit estudis de casos. L'estudi de cas consisteix en l'anàlisi sistemàtica i en profunditat d'un fenomen social concret, específic, el qual serveix per extreure conclusions que ajudin al coneixement de la realitat social complexa, però també per abordar la intervenció sobre la mateixa. Els estudis de casos es van seleccionar atenent al criteri, entre d'altres, de contemplar al menys un municipi de cada zona-demarcació de Catalunya. Els municipis escollits van ser Girona ciutat, Tortosa, Lleida ciutat, La Seu d'Urgell, Vic, Tarragona ciutat, El Prat de Llobregat i Terrassa.

A la fase de treball qualitatiu també es van realitzar grups de discussió. El grup de discussió és una tècnica qualitativa que permet la captació de discursos col·lectius entorn d'una sèrie de temes deliberadament seleccionats segons un guió esquemàtic i obert a la modificació en funció de l'esdevenir del propi grup conforme est es desenvolupa. En total es van realitzar 8 grups de discussió, un per cada municipi d'estudi de cas, als quals es van convidar els serveis de la Xarxa de cada un dels territoris.

A la fase d'anàlisi quantitativa, el mètode de recollida d'informació va ser l'enquesta *online* per tractar-se d'un mètode entre les virtuts del qual es trobava el seu reduït cost i la possibilitat d'accedir i obtenir la informació de les/els professionals en un temps reduït. L'àmbit territorial de l'enquesta va ser Catalunya i l'univers de l'enquesta va estar conformat pel total de professionals que integren la Xarxa. En total 354 professionals van completar l'enquesta i 168 van contestar l'enquesta parcialment.

Les últimes fases de la recerca ha suposat la redacció dels informes i de les conclusions. S'han redactat l'informe final del treball qualitatiu en castellà i l'informe present en català, que també inclou els informes dels vuit estudis de cas. Així mateix, s'ha elaborat un informe quantitatiu d'anàlisi del qüestionari *online* i un document d'anàlisi quantitativa a partir de dades de fonts secundàries oferides per l'administració.

2. Punt de partida: dificultats per a l'anàlisi quantitatiu

La informació i dades compartides continua essent un escull per al bon funcionament del treball en xarxa i la coordinació. Així mateix, dificulta la comparació entre territoris perquè no es disposa de dades que puguin connectar-se entre si per avaluar serveis, programes o intervencions. Aquest representa un problema de conseqüències capitals perquè

responsables dels SAAU, 5 entrevistes a responsables de Serveis Socials, una entrevista al Director de Programes Socials d'Habitatge de la Agència de l'Habitatge de Catalunya, i 4 entrevistes a responsables d'entitats socials vinculades a la Xarxa.

impedeix una adequada i ajustada avaluació dels serveis i del funcionament conjunt de la xarxa. Aquesta mancança té, finalment, repercussions sobre la implementació de possibles millores de les intervencions i la lluita contra la xacra de la violència masclista.

El Protocol Marc, assumint la importància d'aquesta qüestió o les dificultats que existeixen al territori, dedica un capítol sencer, el capítol VIII, a la protecció de dades personals als circuits territorials i estableix instruccions per afavorir el treball en xarxa amb les garanties necessàries per a les dones, els adolescents, els nens i nenes. Tanmateix, i malgrat els esforços realitzats arran de l'aprovació de la Llei i el Protocol Marc, cap circuit territorial disposa de dades comunes entre els serveis que hi operen en cadascun d'ells. S'ha d'aclarir, no obstant, que alguns territoris estan intentant pal·liar aquesta deficiència tal com alguns testimonis de la recerca qualitativa donen mostra.

Podem assenyalar dues causes de l'absència de dades compartides i comparables entre els serveis de la Xarxa: els mites al voltant de la normativa de protecció de dades que fan que els serveis no comparteixin la informació, cal insistir en la formació sobre la qüestió, i l'absència de criteris compartits entre serveis d'un mateix circuit o entre serveis amb similars funcions pertanyents a circuits diferents. Les administracions competents no han consensuat els indicadors comuns per a la recollida de dades per a tots els serveis de la Xarxa a Catalunya, malgrat s'han desenvolupat algunes iniciatives fins al moment sempre parcials.

3. Manifestacions de violències masclistes ateses per la Xarxa i diversitat de dones

La gran majoria de situacions de violència masclista ateses per la xarxa han estat violències en l'àmbit de la parella[301]. En aquestes situacions de violència, si bé predominen

[301] Entre els anys 2009 i 2014 les denuncies per violència masclista en l'àmbit de la parella a Catalunya baixen en conjunt, però cal apuntar que creixen en l'últim any. Els fets principals sense trencament de condemna segueixen la mateixa tendència mentre que el total de detinguts decreix en tots els anys analitzats.
Regió Policial Girona (RPG): 1532 denúncies, 1.478 víctimes, 156 casos de trencaments de condemna i van assassinar a 1 dona; Regió Policial Terres de l'Ebre (RPTE): 384 denúncies, 56 per trencament de condemna, 373 víctimes i hi va haver 1 assassinat/homicidi d'una dona per part de la seva parella o ex-parella; Regió Policial del Pirineu Occidental (RPPO): 145 dones ateses, 143 denúncies, 25 trencaments de condemna i cap dona assassinada; Regió Policial Central (RPC): 880 víctimes ateses, 841 denúncies, 75 trencaments de condemna i cap dona assassinada; Regió Policial Camp de Tarragona (RPCT): 3.301 denúncies, 178 trencament de condemna, 1.368 víctimes i va haver-hi un assassinat/homicidi d'una dona per part de la seva parella o ex-parella; Regió Policial Metropolitana Sud (RPMS): 2.154 víctimes ateses, 2.031 denúncies, 190 trencaments de condemna i 3 dones assassinades; Regió Policial Metropolitana Nord (RPMN): 3.374 dones

les formes de violència psicològica, les professionals detecten que en gran part dels casos es combinen les diferents formes o tipologies de violència (psicològica, física, sexual i econòmica).

Les professionals de la Xarxa estan capacitades per abordar o realitzar les derivacions oportunes en relació a les situacions de violències en l'àmbit de la parella. No obstant això, exceptuant certs serveis (de la demarcació de Girona i Catalunya Central), algunes professionals de la xarxa manifesten no tenir les competències adequades o disposar dels recursos oportuns per fer front a altres violències masclistes, tals com la mutilació genital femenina o els matrimonis forçats. Moltes manifesten la seva voluntat d'incorporar l'atenció a aquestes situacions de violència en els seus circuits i que s'estan formant per a això.

Si bé les i els professionals detecten violència sexual[302] en moltes situacions de violència en la parella, aquesta tipologia de violència queda subsumida en la de "violència de gènere". Les tipologies jurídiques, principalment els tipus penals, contribueixen a la invisibilització d'aquestes agressions com a violència masclista. En aquest sentit, els serveis d'atenció policial, contràriament al que s'estableix en l'article 4.1 de la Llei 5/2008, on s'estableix que la violència sexual i els abusos comprenen "qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per la dona" (…) amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu", consideren que en els casos en què existeixi una relació sentimental prèvia entre víctima i agressor l'agressió se sol considerar "violència de gènere", és a dir, violència a la parella, sense tenir en compte la violència sexual.

Els serveis de la Xarxa no són la via més habitual per detectar i intervenir respecte a situacions de tràfic i explotació sexual de dones i nenes[303]. En aquest àmbit destaca el

ateses, 3.301 denúncies, 302 trencaments de condemna i 2 dones assassinades (Dades sobre violència masclista 2014 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya)

[302] Tarragona: L'any 2014 el SIE de Tarragona va atendre a 8 dones (3%) que havien patit agressions sexuals i 10 dones que havien patit abusos sexuals (4%). L'any 2013, 8 agressions sexuals (3%) i 7 abusos sexuals (2%) (Dades extretes de les memòries del SIE 2013 i 2014).

Alt Pirineu i Aran: un 1% de les dones ateses al SIE han patit agressió sexual (Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014).

El Prat de Llobregat: Durant l'any 2014, s'han atès un total de 3 casos d'agressions sexuals identificades com a tals, segons s'extreu de la memòria del circuit de 2014 (Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) d'El Prat de Llobregat (2015). *Circuit contra la violència masclista d'El Prat de Llobregat. Memòria 2014)*

[303] Tortosa: La major part dels serveis de Tortosa no han detectat cap cas de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual.

Lleida: El tràfic amb finalitats d'explotació sexual és una forma de VM que no és detectada per cap dels serveis de la ciutat de Lleida, excepte els Mossos que sí que han intervingut en alguns casos.

desconeixement del fenomen d'algunes professionals i de recursos específics en algunes demarcacions, així com la seva concepció com a tema de recerca policial, de vegades, aliè o fora de l'abast dels serveis de la xarxa. En ocasions, malgrat els diferents estàndards de seguretat, els serveis d'acolliment de la xarxa han estat utilitzats per allotjar a víctimes de tràfic en situació de risc. En conjunt, els casos atesos per la Xarxa han estat molt pocs, per la qual cosa les professionals es refereixen a l'atenció d'aquests casos de forma anecdòtica sense concretar com va anar exactament la seva intervenció.

Les mutilacions genitals femenines[304] són molt poc detectades i ateses a la Xarxa. En les demarcacions on existeix un major nombre de població originària de llocs on es realitzen aquestes pràctiques tradicionals (Girona i Maresme) el coneixement d'aquesta tipologia de violència i els protocols de prevenció és més ampli que en altres demarcacions. Existeix la sensació entre les i els professionals dels serveis de la xarxa que les actuacions relatives a aquestes pràctiques corresponen sobretot a les professionals de l'àmbit sanitari i educatiu, i es limiten a la prevenció. Contràriament al que s'estableix com a estàndard de qualitat respecte als serveis específics en relació a la MGF en el Protocol Marc, dins de la Xarxa no s'ha manifestat l'existència de serveis específics per a la recuperació física, psicològica i social de les dones que ja han sofert la mutilació genital.

El nombre de matrimonis forçats[305] detectats i atesos per la xarxa també és molt baix. Les sessions informatives i de difusió en centres d'ensenyament constitueix una bona pràctica per a la prevenció i detecció de casos ja que permet a les joves o adolescents que puguin trobar-se en aquesta situació identificar-la i conèixer els recursos disponibles per accedir a

[304] Regió Policial de Girona (RPG): 6 casos de MGF en nenes; Regió Policial Terres de l'Ebre (RPTE): no hi ha hagut cap cas de MGF (2014 i 2015); Regió Policial Ponent (RPP): 2 casos de MGF en nenes (2015) i 1 cas de MGF d'una nena (2014); Regió Policial Pirineu Occidental (RPPO): no hi ha hagut cap cas de MGF (2014 i 2015); Regió Policial Central (RPC): no s'ha registrat cap cas de MGF (2014 i 2015); Regió Policial Camp de Tarragona (RPCT): 2 casos (2014) i 3 casos al llarg dels 9 primers mesos del 2015; Regió Policial Metropolitana Nord (RPMN): 14 nenes (2014) i 4 al llarg dels 9 primers mesos del 2015. (Dades sobre violència masclista 2014 i 2015 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya).
Lleida: Tant des del SIE com des del CIAD no s'ha detectat cap cas de MGF (Dades de la Memòria del SIE de Lleida 2014 y Memòria del CIAD Lleida 2014).

[305] Regió Policial Girona (RPG): Durant el 2015 (dades dels primers 9 mesos de l'any), s'han registrat 2 casos de MF de nenes menors d'edat i 2 casos de dones; Regió Policial Terres de l'Ebre (RPTE): no hi ha hagut cap cas de MF (2014) i 2 casos de nenes menors d'edat; Regió Policial Ponent (RPP): 1 cas de MF d'una nena menor d'edat (2015) i 1 cas de MF en una major d'edat (2014); Regió Policial Pirineu Occidental (RPPO): no hi ha hagut cap cas de MF (2014 i 2015); Regió Policial Central (RPC): cap cas (2014) i 1 cas de MF d'una nena menor d'edat (2015); Regió Policial Camp de Tarragona (RPCT): cap cas de MF (2014 i 2015); Regió Policial Metropolitana Nord (RPMN): 1 cas d'una dona major d'edat (2014), 1 cas d'una nena menor d'edat i 1 cas d'una dona (2015) (Dades sobre violència masclista 2014 i 2015 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya).
Lleida: Tant des del SIE com des del CIAD no s'ha detectat cap cas de MF (Dades de la Memòria del SIE de Lleida 2014 y Memòria del CIAD Lleida 2014).

especialistes que els puguin donar recolzament. És important que en aquestes actuacions, tal com estableixen els estàndards de qualitat del Protocol Marc, no s'estigmatitzin les diferents formes interculturals de viure el matrimoni.

Diverses professionals de la Xarxa han detectat l'existència de matrimonis forçats consumats en el marc de la violència en la parella. En aquestes situacions s'ha de tenir en compte aquesta peculiaritat, relacionada amb la violència comunitària, en els itineraris de recuperació de les dones. Especialment, tal com estableixen els estàndards de qualitat específics del Protocol Marc en relació als matrimonis forçats, s'ha de "vetllar perquè les dones, adolescents o nenes que decideixin o hagin de fer una ruptura amb les seves famílies i amb les seves comunitats, puguin restaurar i/o substituir les seves relacions afectives i socials".

L'assetjament sexual o assetjament per raó de gènere en l'àmbit laboral[306] constitueix una violència que només s'ha atès pels serveis de la Xarxa en comptades ocasions i de nou, per això, tampoc hem pogut conèixer les especificitats d'aquestes actuacions. El fet que aquest tipus de situacions es tracti des de l'àmbit sindical pot ser motiu de l'escàs nombre de casos que arriben a la Xarxa, de la conseqüent invisibilització de l'assetjament sexual o assetjament per raó de gènere en l'àmbit laboral com a violència masclista i que en ocasions aquestes violències no es tractin des de la perspectiva de gènere.

En aquest sentit, no s'assoliria l'estàndard del Protocol Marc de "Garantir el coneixement de les diverses formes i àmbits de la violència masclista" a tota la Xarxa, i en concret, no s'ofereixen suficients espais per compartir coneixements i bones pràctiques per construir nous coneixements i procediments i consensuar indicadors i eines per a la detecció en les manifestacions de violència masclista menys treballades per la Xarxa, a excepció d'alguns territoris com Girona i respecte a la MGF i MF, que tampoc respecte a les altres manifestacions.

Segons els esmentats estàndards comuns de servei establerts pel Protocol Marc en relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes en situació de violència masclista o en risc de patir-la, els paràmetres d'actuació han de partir de les diversitats de les dones per disminuir els efectes estructurals de la violència masclista, i alhora, ha de tenir en compte la diversitat de les dones i les especificitats pròpies de determinades formes i àmbits de la violència masclista, és a dir, la intervenció de la xarxa ha de ser interseccional. Les especificitats de les dones camperoles, d'aquelles amb problemes de salut mental o addiccions, d'aquelles que es troben en una situació socioeconòmica més vulnerable, de

[306] Alt Pirineu i Arán: el 3% de les dones ateses al SIE han patit aquesta forma de VM (Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014).

les quals pertanyen a determinades ètnies o nacionalitats, de les dones majors i de les dones joves, requereixen una atenció interseccional. No obstant això, la limitació dels recursos disponibles implica que no es pugui accedir als serveis més adequats per a les necessitats de les dones en concret, que pot significar que la dona pugui experimentar una doble discriminació.

Les situacions més explícites de doble discriminació són les que sofreixen algunes dones migrants a causa de la seva situació d'estrangeria i les dificultats comunicatives derivades del desconeixement de l'idioma. Per una banda, els recursos de la xarxa atenen les dones independentment de la seva situació administrativa, en compliment d'allò establert als estàndards del Protocol Marc ("Garantir en qualsevol moment del procés el respecte dels drets de les dones i de les seves filles i fills, des d'una perspectiva dels drets humans i de gènere, independentment de la seva situació administrativa"). Tanmateix, el fet de "no tenir papers" (trobar-se en situació administrativa irregular), els pot condicionar al moment de denunciar davant les autoritats policials la situació de violència, atès que si la sentència no és condemnatòria, se'ls pot incoar un procediment d'expulsió. A més a més, els impedeix accedir a les prestacions socials (com per exemple la RAI) i per tant a recursos econòmics que facilitin la seva independència. Finalment, la falta de competències lingüístiques provoca moltes vegades la impossibilitat de prestar assistència psicològica.

Respecte a la situació especial de nenes, adolescents i joves[307], les memòries dels serveis de la Xarxa i els i les professionals entrevistats/des consideren que el nombre de dones d'aquesta franja d'edat que puguin sofrir violències masclistes que accedeixen als serveis de la Xarxa és molt baix. Aquesta infrarrepresentació no significa que les dones joves i adolescents no pateixin situacions de violència, sinó que els serveis de la xarxa difícilment hi arriben.

Les escasses intervencions amb dones, adolescents i nenes en risc o situació de matrimoni forçat poden estar relacionades amb les dificultats de la Xarxa per arribar a les dones joves.

Les accions de sensibilització a escoles, instituts o altres centres formatius sobre les violències masclistes són una possible via per fer arribar a les joves i adolescents als

[307] Girona: Al 2014, des del SIE del Gironès s'han atès 61 casos de VM en menors d'edat: el 61% de 7 a 12 anys d'edat, el 23% de 13 a 18 anys, 16% de 3 a 6 anys (Dades extretes de la Memòria del SIE 2014).
Lleida: Des del SIE de Lleida el percentatge de menors de 20 anys d'edat ateses al 2014 és d'un 6% (en valors absolut representa unes 17 nenes 7 adolescents) (Dades de la Memòria del SIE de Lleida 2014).
Alt Pirineu i Aran: Des del SIE de l'Alt Pirineu i Aran s'han atès 26 menors al 2014 (víctimes directes i fills/es) i dos van ser casos d'abús sexual (Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014).

serveis de la Xarxa, que aquestes puguin identificar la seva situació i que tinguin al seu abast serveis per sortir-hi. Per altra banda, els serveis han d'adaptar-se a les formes de comunicació i necessitats del col·lectiu més jove.

4. Accions de prevenció i sensibilització de violència masclista

L'eix de la prevenció i sensibilització contra la violència masclista necessita enfortir-se en la generalitat del territori de Catalunya. El 73,7% dels i les professionals dediquen menys d'un 25% de la seva jornada laboral a la prevenció i sensibilització. Només un 10,7% de les professionals inverteixen i dediquen com a mínim la meitat de la seva jornada laboral en prevenció i sensibilització.

Nogensmenys, els i les professionals prioritzen l'eix de prevenció i sensibilització en segon lloc, cosa que demostra que consideren que és un eix fonamental malgrat dedicar-li un temps insuficient. Podem concloure que prioritzen la intervenció i que amb els recursos existents aquesta no deixa espai per a la prevenció.

Els serveis més implicats són SIAD, SIE i els serveis de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Les Oficines de l'ICD també realitza algunes accions de prevenció i sensibilització, encara que en menor mesura que els serveis anteriorment esmentats.

El SIAD és el servei que assumeix el major volum d'accions de prevenció i sensibilització primària i secundària. Això succeeix d'una manera homogènia en tot el territori de Catalunya. La gran majoria de les accions de prevenció i sensibilització que són realitzades per part dels SIAD són accions que es centren en una única manifestació de la violència masclista, la que succeeix en l'àmbit de la parella. I es realitzen i materialitzen a través de xerrades o tallers, dirigides a la població general o bé a instituts, moltes vegades en relació a les efemèrides del 8 de març i 25 de novembre. En alguns casos, els SIAD donen suport a accions que organitzen altres serveis de la xarxa. Una minoria de SIAD no realitza cap tipus d'accions de prevenció i sensibilització primària i secundària.

Els SIE, com a serveis especialitzats, tenen adjudicada la funció de col·laborar en la prevenció i sensibilització primària i secundària, cosa que realitzen principalment a través de xerrades i tallers. Moltes vegades no lideren aquestes activitats, sinó que se sumen i assessoren activitats organitzades per altres serveis o entitats.

Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, a través del GRAV, GAV i la ORC, assumeixen una quota significativa en relació a les accions de prevenció i sensibilització que es

realitzen pels diferents serveis. Les accions de prevenció i sensibilització són principalment xerrades que es realitzen en instituts a població adolescent i jove.

Hi ha consens entre les persones entrevistades en la necessitat imperiosa de dirigir més esforços a la prevenció i sensibilització contra la violència masclista en la població adolescent i jove, entre la qual la violència masclista està molt present i revesteix noves formes. En aquest sentit, els i les professionals consideren que els serveis educatius haurien de participar més activament a la xarxa i que més recursos haurien de destinar-se a la coeducació i a la realització d'accions de prevenció de violència masclista als centres educatius.

5. Accions d'atenció i recuperació

5.1. La intervenció amb les filles i fills de les víctimes de violència masclista

La Llei 5/2008 i el Protocol Marc prescriuen que les filles i fills de les víctimes de violència masclista han de comptar amb els mateixos drets que les seves mares a ser objectes i subjectes de processos d'atenció, recuperació i reparació. L'ampli treball de recerca qualitativa ha evidenciat que la normativa no arriba a complir-se en la pràctica i les filles i fills de les víctimes s'han convertit en una de les parts més vulnerables de la intervenció contra la violència masclista.

La deficitària atenció a fills i filles[308] és en part el resultat de l'organització territorial dels recursos de la Xarxa que dificulta les derivacions cap als centres especialitzats en l'atenció

[308] Girona: Durant l'any 2014, des del SIE de Girona, s'han atès 79 nenes i 79 nens (filles i fills de les dones ateses al servei). S'han realitzat 93 processos de recuperació de fills (61 tancaments satisfactòriament i 32 encara no han finalitzat) (Dades de la Memòria del SIE de Girona 2014).
Tortosa: L'any 2013 el SIE va atendre a 33 fills i 33 filles, dels quals 20 van ser noves entrades en el servei. La mitjana del procés de recuperació dels fills i filles en el servei va ser de 24 mesos i 30 dies, un temps substancialment superior al de les dones que se situa en 14 mesos i 4 dies de mitjana. La major part dels fills i filles atesos es troben entre els 6 i 8 anys i els 12 i 14 anys (Dades extretes de la Memòria del SIE de Terres de l'Ebre de 2013).
Lleida: Al SIE de Lleida, durant l'any 2014, van ser atesos un total de 50 fills i filles de dones víctimes de VM. Un 60% (30 fills i filles) van estar en tractament i acudien al programa d'atenció infanto juvenil amb una regularitat setmanal, quinzenal o mensual en funció de l'evolució. La distribució de sexes en les menors ateses és la següent: el 56% de nenes i el 44% de nens. El 86% de fills i filles ateses tenien menys de 16 anys: un 36% entre 11 i 15 anys, un 36% entre 8 i 10 anys i un 24% entre 5 a 7 anys (Dades de la Memòria del SIE de Lleida 2014).
Alt Pirineu i Aran: Dels fills atesos pel SIE durant el 2014, un 92% havia patit violència psicològica i un 19% violència física. A continuació es pot observar la simptomatologia que presenten els nens i adolescents en arribar al SIE: agressivitat (23%), alteracions del son, baixa autoestima (31%), baix rendiment escolar,

de les filles i fills per problemes de mobilitat. Les derivacions cap als SIE es converteixen d'aquesta manera en problemàtiques, optant-se per altres solucions d'atenció, com pot ser la derivació cap a centres especialitzats en l'atenció a menors que no formen part integral de la Xarxa, accions desenvolupades des de centres no especialitzats en l'atenció a menors com és el cas dels SIAD. Aquestes solucions tan sols permeten pal·liar el problema de la falta d'atenció, però no aconsegueixen intervenir sota els paràmetres exigits des de la Llei 5/2008 i el Protocol Marc. Manquen professionals especialitzats (en el cas es tracti d'una intervenció en un recurs de la Xarxa) o suficientment sensibilitzats i coneixedors de la perspectiva de gènere i les repercussions negatives específiques que la violència masclista té sobre les i els menors, i apareixen problemes de coordinació entre els recursos que formen part integral de la Xarxa i aquells que, àdhuc participant de la intervenció, són externs.

D'especial gravetat cal considerar-se l'atenció als menors en les situacions d'urgència, intervencions que representa un autèntic taló d'Aquil·les en la intervenció amb menors. De l'anàlisi qualitativa es desprenen les febleses que presenta aquesta intervenció en aquestes circumstàncies, en els quals la falta de professionals especialitzats als moments de crisis en funció del territori en el qual es resideixi i els problemes de desarrelament que es produeixen amb el desplaçament dels i les menors a centres d'atenció específics fora del seu hàbitat quotidià... A més, s'ha d'afegir la falta d'espais habilitats i separats que s'adeqüin als requeriments d'una atenció amb menors, però també una qüestió de transcendental importància com són els problemes d'escolarització dels i les menors quan són allotjats en aquest tipus de recursos, la qual cosa implica una vulneració temporal del seu dret a l'educació.

De particular naturalesa són algunes de les febleses de l'atenció en els STPT, sobre el qual recau una important responsabilitat sobre el benestar dels i les menors en les relacions amb els seus progenitors. En aquests recursos, la intervenció pot estar condicionada per l'atenció en espais que manquen de les condicions necessàries per procedir amb atencions que s'ajustin a l'establert per la normativa i el Protocol Marc; per decisions judicials que fan prevaler els drets de les/els progenitors, encara que sigui el progenitor agressor, sobre els de la/del menor; però també la intervenció està limitada per l'escassa integració dels STPT amb la resta de recursos de la Xarxa sobre la base de la seva no participació en els circuits de coordinació.

comportament de risc, dificultats de socialització (27%), parentalització (31%), símptomes ansiosos (54%), símptomes depressius, símptomes regressius, somatització i trastorn per estrès posttraumàtic (Dades extretes de la Memòria del SIE Alt Pirineu i Aran de l'any 2014).

Totes aquestes febleses no fan sinó contribuir a generar la idea comuna entre molts/es dels i les professionals que part dels esforços destinats a la millora de la intervenció integral contra la violència masclista haurien de focalitzar-se en el perfeccionament de l'atenció a les i els menors. Així ho testifica la informació quantitativa recaptada a partir de l'enquesta que situa la intervenció amb les filles i fills de les víctimes com un dels punts més febles de la Xarxa: el 47,4% dels i les professionals enquestats ho van assenyalar com un dels aspectes a millorar. Tan sols l'accés a l'habitatge i la inserció laboral van ser apuntats per un major nombre de professionals.

L'atenció a les i els menors filles i fills de les víctimes, que en aquests moments podria definir-se com a deficient i heterogènia depenent dels circuits territorials, podria arribar fins i tot a vulnerar els seus drets.

5.2. Els problemes d'accessibilitat des de la perspectiva de les llargues distàncies i la falta de transport

Els problemes d'accés derivats de les llargues distàncies que separen a les víctimes dels recursos i de la falta de transport per accedir-hi és una característica que defineix la intervenció en els circuits de la Xarxa. L'organització territorial deficient dels recursos, de major gravetat en el cas dels especialitzats com és el SIE, implica l'existència de processos d'atenció, recuperació i reparació diferenciats per a les víctimes en funció del seu lloc de residència. D'especial transcendència s'han mostrat les febleses associades a aquests factors quan es precisa d'una derivació d'una víctima que té fills i filles a càrrec que també requereixen d'una atenció personalitzada i especialitzada. L'escàs nombre de serveis especialitzats al territori, de la seva distribució en el mateix i de la desconnexió territorial entre els mateixos recursos representa el principal problema de l'accessibilitat des de la perspectiva de les distàncies.

Els territoris perifèrics són les zones més afectades per les distàncies i la falta de transport, perifèries en el context català i perifèries en el context dels circuits territorials particulars. La localització dels recursos determina la posició perifèrica o no dels territoris i la seva possible desconnexió i aïllament de la intervenció.

El resultat de les diferències en l'accés als recursos és l'increment de les probabilitats d'abandó dels processos de recuperació per part de les víctimes, la incidència de processos de revictimització, una atenció deficient en recursos no especialitzats i la sobrecàrrega de treball dels i les professionals d'aquests recursos no especialitzats. En definitiva, l'accés diferencial als recursos implica una atenció que s'ofereix en desigualtat

de condicions i que acaba per menyscabar els drets de les víctimes i els de les seves filles i fills.

Els circuits han intentat pal·liar els problemes derivats de les distàncies i la falta de transport implementant mesures entre les quals destaquen les itineràncies i les videoconferències. No obstant això, aquestes accions, malgrat els bons resultats obtinguts en alguns àmbits territorials, presenten febleses que fan reconsiderar l'extensió del seu ús a tots els territoris i per a totes les víctimes. Les dades quantitatives procedents de l'enquesta aporten, en canvi, un altre tipus de vies de cara a la resolució dels problemes d'accessibilitat, com és la creació de més recursos al territori. En aquest sentit, el 62,9% dels i les professionals entrevistats advoquen per la creació de més SIE al territori. A més un 35,2% dels i les professionals destaca que l'accés als serveis (distància, transport, places disponibles) és un dels aspectes a millorar.

5.3. Els problemes d'accessibilitat des de la perspectiva de les places disponibles

El treball qualitatiu ha aportat evidències de l'existència de saturació i de llistes d'espera en alguns recursos de la Xarxa i d'altres serveis que no formen part integral de la mateixa, però participen indirectament en les intervencions contra la violència masclista, com és el cas dels recursos de salut mental i d'atenció a menors. Així ho corrobora també la recerca quantitativa, de la qual s'extreu la conclusió que el 35,4% dels i les professionals enquestats apunten l'existència de llistes d'espera en el servei al que pertany, tractant-se d'un problema habitual pel 20,4% dels i les professionals. De l'existència de llistes d'espera i saturació dels serveis es deriva la possible falta de places disponibles per atendre i facilitar processos de recuperació i reparació de les víctimes i les seves filles i fills.

Des d'una perspectiva general, les causes que podrien estar darrere de les llistes d'espera, la saturació i falta de places disponibles en els recursos serien, d'una banda, de caràcter estructural i aliè al funcionament dels circuits, entre les quals caldria considerar la crisi econòmica i l'existència de períodes proclius a l'aparició de la violència masclista. Però també tindrien el seu origen en els mecanismes de funcionament de la Xarxa. La insuficiència de recursos humans genera que els processos d'atenció, sobretot, i de recuperació siguin més lents.

Les llistes d'espera, saturació i falta de places disponibles no tenen una distribució homogènia en els recursos de la Xarxa. Les i els professionals destaquen l'existència d'aquestes llistes d'espera en els serveis d'acolliment temporal i d'urgència pels majors

perjudicis que podran ocasionar aquestes problemàtiques per als processos d'atenció, contenció, recuperació i reparació de les víctimes.

Des d'una perspectiva particular centrada en els serveis d'acolliment temporal, les causes de les dificultats d'accés radiquen en l'atenció de perfils amb diversitat de problemàtiques associades a la violència masclista que impedeixen la sortida del recurs d'acord a les prescripcions que determina el tractament de recuperació, i per la falta de derivacions ajustades a les necessitats de les víctimes el que genera la saturació de determinats serveis sobre la base d'una concepció errònia del seu funcionament i forçada, en ocasions, per l'escassetat de recursos adequats a les situacions que presenten les víctimes.

La principal conseqüència de les llistes d'espera i saturació dels serveis de la Xarxa és l'obstaculització dels processos de recuperació mitjançant la seva ralentització o reversió.

5.4. Els serveis d'acolliment d'urgències

Es podrien distingir diferents recursos de SAAU: recursos específics, recursos específics no especialitzats i recursos no específics, segons el tipus d'atenció que s'ofereix a les víctimes en cadascun d'ells, podent-se establir un tipus d'escala en funció de l'alineació de la intervenció amb el que prescriuen la Llei 5/2008 i el Protocol Marc.

El servei més proper al que estableix la normativa i el Protocol serien els recursos específics, seguits dels recursos específics no especialitzats i, finalment, els no específics. Aquests últims no complirien amb els requisits mínims a causa de la inexistència d'atenció personalitzada constant de les víctimes i les seves filles i fills. Per la seva banda, els específics no especialitzats complirien amb alguns dels requisits, però presenten algunes febleses com la convivència de les víctimes amb usuàries/s de diversos perfils, la manca d'atenció especialitzada des de l'enfocament de gènere, la falta de professionals especialitzats/es en l'atenció a dones víctimes de violència masclista, la inexistència de protocols específics i la no habilitació d'espais per donar cabuda a una atenció d'aquestes característiques. I els recursos específics especialitzats, que, malgrat representar el màxim nivell d'aproximació a la norma i, per tant, el model ideal d'atenció de les víctimes de violència masclista, també presenten febleses com la falta de professionals especialitzats en l'atenció psicològica i espais adequats per a les víctimes i habilitats per a una atenció personalitzada i separada de les i els menors.

La diversitat de recursos i, en conseqüència, d'atencions torna a estar condicionada per la seva organització territorial. La distribució dels recursos és desigual al territori. En aquest

sentit, la vulnerabilitat de les víctimes augmenta segons les mancances del circuit al que pertanyen. Els recursos no específics són la principal mostra d'aquesta feblesa i les víctimes que hi són allotjades, les més vulnerables a la recaiguda en les dinàmiques de la violència masclista. La inexistència de recursos específics en determinats territoris suposa un factor d'exclusió que impedeix fer efectius els drets de totes les víctimes en igualtat de condicions independentment del lloc de residència.

Focalitzant l'atenció en els recursos específics, aquests estan caracteritzats per una sèrie de punts febles que van des del pobre finançament, passant pels problemes per garantir la seguretat de les víctimes en recursos compartits amb d'altres tipus de població o essent coneguda l'adreça, la falta de places disponibles en determinades èpoques de l'any, i arribant fins a la desconnexió existent amb la resta de recursos de la Xarxa a causa de la no integració de les/els professionals del SAAU en les reunions dels circuits territorials.

Les febleses dels recursos d'urgència, per tant, posen de manifest una mancança clara de la Xarxa, incapaç de dotar-se de serveis que permetin complir amb les funcions específiques que els són encomanades. Tots els elements esmentats de caracterització dels SAAU, així com les dades procedents de l'enquesta que els situen com un dels principals aspectes a millorar (el 45,2% dels i les professionals ho consideren), evidencien l'existència d'un llarg camí per recórrer per a la millora de la intervenció per garantir els drets de totes les víctimes en igualtat de condicions. Segons la Llei 5/2008 és la Generalitat l'administració que té l'encàrrec dels acolliments d'urgència, un encàrrec que hores d'ara no ha entomat.

5.5. Els protocols d'urgències

De forma excepcional, els circuits territorials disposen de protocols d'urgències específics. En general, els protocols d'urgències estan integrats en els protocols generals d'intervenció. En alguns territoris ni tan sols existeix protocol d'urgències. En aquests casos, els circuits tendeixen a basar el funcionament en cas d'urgència en una bona coordinació dels recursos existents i en la implicació personal dels seus professionals. Aquest tipus d'organització sol tenir lloc en territoris de reduïdes dimensions demogràfiques i escassetat de recursos disponibles, la qual cosa obliga a un ús intensiu dels mateixos.

Les intervencions que es realitzen sense l'existència de protocols clarament definits o amb definicions dels mateixos basades en la improvisació, poden generar una atenció deficient

tant de les víctimes com de les seves filles i fills, la qual cosa pot implicar una vulneració dels seus drets.

L'aplicació dels protocols presenta dues dificultats essencials que poden impedir el seu correcte funcionament. Una d'elles és el seu desconeixement, així com dels recursos disponibles en cas d'urgència, per part dels principals actors dels circuits d'urgències, això és, els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i els recursos sanitaris. Els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra habitualment coneixen el protocol, escrit o no, d'urgències. L'altra seria la falta d'atenció psicològica especialitzada i l'assessorament necessari per dotar les víctimes de recursos perquè puguin afrontar els primers moments de la crisi soferta amb suficients garanties perquè els seus drets prevalguin sobre els del seu agressor, així com els drets dels i les menors en el cas que hagin sofert els efectes de la violència.

En paral·lel als circuits locals existeix la possibilitat d'activar el Servei d'Intervenció en Crisis Greus de l'àmbit de la violència masclista. Malgrat tractar-se d'un recurs valorat positivament per l'esperit que ho guia, que és la intervenció en casos de crisis greus per proporcionar assistència psicològica a víctimes, les seves filles i fills i uns altres familiars i fins i tot professionals de la Xarxa, l'ampli treball qualitatiu ha revelat una escassa activació per part de municipis i consells comarcals fonamentalment com a conseqüència de la llunyania del dispositiu pel que fa a alguns territoris perifèrics el que li fa perdre el seu caràcter d'intervenció d'urgència. Com a conseqüència d'una possible inoperància d'aquest sistema d'emergències, alguns territoris prefereixen activar recursos propis i fer funcionar els seus propis protocols basats en una implementació de dilatada trajectòria per proporcionar una resposta ràpida a la situació de crisi.

5.6. La intervenció respecte a la inserció laboral

El treball qualitatiu dut a terme ha permès constatar a través de la informació proporcionada per les i els professionals que treballen a la Xarxa que la inserció laboral és un dels principals esculls a superar per aconseguir la recuperació i reparació complerta de les dones víctimes de la violència masclista. La informació quantitativa obtinguda a partir de l'enquesta a professionals de la Xarxa també apunta en aquest sentit. Un 69,3% dels i les professionals van assenyalar la inserció laboral com un dels aspectes a millorar. Ocupa la primera posició entre totes les qüestions a abordar, seguida per l'habitatge (62,9%). A això s'ha d'unir la valoració majoritàriament negativa de la intervenció en aquest sentit, amb un 60,1% dels i les professionals que la suspenen. Un 69,1% dels i les professionals

creu que hi hauria d’haver un perfil professional d’inserció laboral específic per a VM, ja sigui a un SIE o en altres serveis específics de la Xarxa. Fer efectiu el dret a l'ocupació i la formació ocupacional, tal com prescriu la Llei 5/2008, no és possible en l'actualitat per a moltes de les dones que es veuen immerses en la violència masclista. Les estructures de la Xarxa habilitades amb aquest propòsit es mostren inoperants per aconseguir aquesta integració en uns nivells que puguin ser qualificats com a acceptables. De fet, els nivells d'inserció de tots els circuits, amb petites variacions territorials, són mínims, propers a nuls, i només s'aconsegueixen insercions des de la informalitat en la majoria dels casos.

Part dels problemes d'aquesta ineficàcia es deu a factors interns, propis de l'estructura de funcionament de la Xarxa; en altres ocasions estaríem davant elements que s'escapen al nivell d'intervenció, més dependents de factors externs, de caràcter estructural. Entre els primers, aquells sobre els quals caldria incidir especialment ja que poden ser abordats des de la millora de la Xarxa, estarien la falta de serveis especialitzats, la falta de sensibilitat per part d'algunes institucions públiques i els seus professionals, la manca de programes específics d'ocupació destinats a dones víctimes de violència masclista i els problemes associats als programes de formació d'aquest col·lectiu. En aquest sentit, cal esmentar la desaparició de la figura d’insertora laboral als SIE, fet valorat molt negativament per les i els professionals entrevistades.

En un segon nivell, de més difícil aproximació, caldria esmentar el nivell personal de deterioració de les dones víctimes a causa de la violència masclista i altres problemàtiques associades, els perfils socials vulnerables de les víctimes que entren a formar part de la Xarxa, l'escassa presència d'entitats i empreses sensibilitzades amb la perspectiva de gènere i la violència masclista i, finalment, encara que no d'impacte menor, els problemes d'ocupació derivats de la falta d'activitat conseqüència de la crisi econòmica i financera.

Les enormes dificultats de les víctimes per aconseguir la inserció laboral no són compensades amb les ajudes econòmiques de l’Administració. Aquestes ajudes es mostren insuficients per poder sustentar els processos de recuperació. Una de les principals fonts de recursos econòmics per a les víctimes és la RAI, de quantitat econòmica insuficient per poder sufragar les despeses mínimes d'habitatge i alimentació.

La recerca qualitativa ha evidenciat que l'accés a aquesta prestació representa una de les principals qüestions a abordar per a la millora de la intervenció contra la violència masclista i el suport dels processos de recuperació de les víctimes. Moltes víctimes accedeixen a la prestació, encara que algunes dones no aconsegueixen ser beneficiàries a causa de la seva situació d'irregularitat administrativa, els efectes que la violència masclista exerceix sobre les pròpies víctimes o el no compliment dels requisits mínims

establerts per ser-ho, moltes vegades interpretats de manera arbitrària per part de l'administració. Pel que fa a aquesta última circumstància, la recerca ha posat de manifest que la variable territorial és clau per entendre les desigualtats en l'accés a la RAI, i, per tant, la manera en la qual els drets de les víctimes són fets efectius. Algunes delegacions territorials del Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE), qui té encarregada la gestió de la RAI, com a Terres de l'Ebre, exigeixen mesures de protecció vigents, cautelars o definitives, i per tant, un procediment penal obert. Altres, en canvi, accepten un certificat dels serveis de la Xarxa que les acrediti com a víctimes de violència masclista (a la parella o a la família).

5.7. La intervenció respecte a l'habitatge

La recerca qualitativa ha permès constatar els problemes de les víctimes de la violència masclista per poder fer efectiu el dret a un habitatge digne. La negació d'aquest dret té implicacions directes per als seus processos de recuperació i reparació que deixen de ser integrals si no es consideren la inserció laboral i la integració residencial. A pesar que la Llei 5/2008 estableix drets en l'àmbit de l'habitatge, la intervenció des de la Xarxa no ha suposat la superació dels seriosos problemes que tenen les víctimes per poder accedir a un habitatge digne. L'accés a l'habitatge després dels processos d'atenció, recuperació i reparació en els diferents recursos de la Xarxa és un dels principals problemes que afronten les víctimes. La falta de recursos econòmics s'erigeix en un dels principals esculls a superar per aconseguir accedir un habitatge i d'aquesta manera possibilitar la culminació del procés de recuperació i reparació per part de les víctimes. La informació quantitativa procedent de l'enquesta realitzada entre els i les professionals de la Xarxa aferma la importància de l'accés a l'habitatge aportant la contundent idea que aquest representa el principal aspecte a millorar en la intervenció amb les dones víctimes de violència masclista. Un 62,9% dels i les professionals assenyalen la necessitat de millorar l'accés a l'habitatge de les víctimes. Aquesta consideració no és sorprenent tenint en compte la baixa valoració de la intervenció respecte a l'habitatge: el 63,1% dels i les professionals la suspèn.

A pesar que des d'un punt de vista teòric les víctimes compten amb un ventall de possibilitats més o menys ampli de recursos residencials, la realitat acaba per reduir-los enormement. Entre els recursos disponibles en un inici estan la Taula d'Emergències Socials, els recursos d'habitatges públics municipals i comarcals, els recursos (principalment en règim de lloguer) d'organitzacions privades sense ànim de lucre, les ajudes econòmiques destinades a reduir els costos de l'habitatge, als quals s'han d'afegir els recursos informals mitjançant l'allotjament en habitatges de familiars, amistats o veïns/es.

Entre els recursos formals, la Taula és el més utilitzat per les i els professionals de la Xarxa per ser el que presenta un major grau d'accessibilitat per a les víctimes, ja que un altre tipus de recursos formals són absolutament escassos. Malgrat ajustar-se millor a les necessitats i possibilitats de les víctimes, el recurs de la Taula compta amb una sèrie de vulnerabilitats afegides que dificulten un accés àgil, suficientment ampli en nombre per cobrir les necessitats potencials i ajustades als perfils de les víctimes. L'escassetat de recursos, la localització perifèrica i els requisits d'accés constitueixen elements que generen retards en les adjudicacions pervertint l'esperit del recurs, incideixen i reincideixen en el desarrelament de les víctimes i exclouen del seu accés a alguns perfils de víctimes que presenten situacions d'especial vulnerabilitat. Aquestes circumstàncies fan albergar entre les i els professionals un sentiment d'ambivalència pel que fa al recurs, sent valorada molt positivament la seva existència, però lamentant la seva ineficàcia per aconseguir complir la seva missió d'atenció a les víctimes de violència masclista.

6. Situació laboral dels i les professionals de la Xarxa

Existeix consens sobre el fet que la situació laboral dels i les professionals afecta en la qualitat de la intervenció. La precarietat laboral condueix sistemàticament a una reducció en la qualitat dels serveis de la Xarxa.

Dins del model actual de gestió privada dels recursos públics, els serveis de la Xarxa cada vegada més estan sent gestionats per entitats privades del tercer sector. El nivell d'externalització varia segons el tipus de servei. Per la seva banda, la gestió dels SIAD és diversa. La majoria té una estructura on la tècnica referent o coordinadora és treballadora del municipi o consell comarcal, mentre que la jurista o la psicòloga són professionals autònomes que facturen periòdicament. Tanmateix, cada vegada més SIAD entren a concurs públic oferint la seva gestió a entitats del tercer sector. Per la seva banda, tant SIE, com els recursos d'acolliment, com els STPT, són gestionats per entitats privades que guanyen els pertinents concursos públics periòdicament. Finalment, les OAVD i els GAV estan composades per treballadors/es de l'administració pública.

En general tots/es els i les professionals coincideixen en què és necessària una millora de les condicions laborals, a nivell tècnic, especialment, ja que, tal com es deriva de la present anàlisi qualitativa, existeix una diferència significativa entre la situació laboral dels càrrecs de responsabilitat i coordinació, i la del personal tècnic de la Xarxa. En general, els càrrecs de coordinació tenen majors contractes indefinits (normalment treballadors de l'administració, funcionariat o interinatge, o personal gestor de les entitats privades), jornada laboral completa, major antiguitat, i salaris més elevats. En les figures tècniques

no treballadores de l'administració és on es troba major precarietat laboral i per tant, major rotació.

Aquesta diferència s'agreuja si posem el punt de mira en la formació. Pel propi sistema de contractació pública, l'administració no pot escollir perfils concrets, tan sols pot exigir els requisits de formació bàsica (educació secundària, batxillerat, grau) necessaris per a cada categoria laboral. Per tant, el personal propi de l'administració no sempre té formació específica en gènere o en intervenció en violència masclista. En canvi, el personal contractat per les entitats que gestionen de forma privada els serveis públics després dels pertinents concursos públics sol tenir formació específica. Es produeix la paradoxa que és precisament aquest personal més especialitzat el que sol tenir unes condicions més precàries. En aquest sentit, cal apuntar com l'externalització de serveis públics pot contribuir a la precarització de mà d'obra. Podem concloure, per tant, que l'estàndard del Protocol Marc que obliga a la formació i capacitació per a la intervenció en violència masclista de les persones professionals de la Xarxa s'ha assolit només parcialment, i és a dins de l'administració pública on es troben més mancances al respecte.

Per totes aquestes raons, es considera adient la inclusió al capítol VII del Protocol Marc, dedicat als Estàndards de serveis, de clàusules respecte de les condicions laborals. En els estàndards de serveis no s'esmenta en cap moment la importància d'unes condicions laborals no precàries, o la relació entre la qualitat de la intervenció i la jornada laboral, el tipus de contracte i la conseqüent estabilitat laboral, l'antiguitat en el servei, la formació en perspectiva de gènere i en intervenció en violències masclistes, etc. Considerem que aquests elements haurien de ser inclosos en els Estàndards de servei, ja que, de l'anàlisi qualitativa produïda per la present recerca es desprèn que, totes aquestes, són qüestions que estan summament relacionades amb la qualitat de la intervenció dels i les professionals dels serveis.

Finalment destacar que, per establir una xarxa territorial i coordinada que vetlli pel desenvolupament i la millora d'un model d'intervenció integral, minimitzant la victimització secundària de les dones en situació de violència masclista, és necessària la formació especialitzada de tots i totes les professionals, així com evitar la rotació per facilitar una major cooperació i enteniment entre els agents d'intervenció.

Respecte a la síndrome *burn out*, a pesar que molts de serveis intervenen per prevenir-ho, com s'estableix al Protocol Marc per a tots els serveis de la Xarxa, la prevenció varia molt segons el tipus de servei. A trets generals, els serveis de la Generalitat tendeixen a tenir mecanismes de supervisió externa. No així els serveis gestionats per municipis o consells

comarcals. En molts pocs casos estan protocol·laritzats en els mateixos procediments de treball com obliguen els estàndards del Protocol Marc.

Per exemple en la majoria de SIE es duu a terme supervisió externa mitjançant psicòlogues i/o psicòlegs, encara que aquesta supervisió no és la mateixa en cada SIE, en alguns la intervenció es duu a terme cada mes o cada dos mesos per exemple. En els SAR també s'ha observat que es produeix supervisió externa. Els STPTs i SASs cada vegada compten amb més supervisió externa.

En canvi, en els recursos gestionats pels ens locals, tant en als SIADs com als SAAUs, això no es compleix. Molt pocs serveis tenen supervisió externa. A molts d'aquests serveis la supervisió s'ofereix de manera informal entre els/les professionals amb reunions d'equip o formació externa, o simplement no existeix per la falta de temps i la poca coincidència horària que hi ha entre l'equip.

Pel que respecta a les OAVDs, els/les professionals tenen espais de supervisió externa periòdicament, encara que amb menys freqüència que abans de la crisi. A aquestes supervisions es treballa sobretot la frustració i s'ofereixen diferents formacions on es treballen aspectes com la gestió d'emocions o la gestió de conflictes.

Això es pot veure reflectit també a les dades quantitatives. En les preguntes del qüestionari referents al *burn out,* el 73,7% de les persones enquestades han respost que no disposen de cap acció o mesura contra el desgast professional, enfront d'un 19,5% que sí, i un 6,8% que no ho sap. Així mateix, respecte a la valoració del mecanisme de prevenció en el cas que existeixi, la majoria de respostes (68%) es troben entre l'aprovat i el notable. Així mateix la saturació de treball i el volum de feina fa que molts recursos posin a la cua l'autocura de l'equip i la prevenció de la síndrome del *burn out*.

7. Protocols, coordinació i treball en xarca

7.1. Protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

Segons la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, el govern de la Generalitat ha de desenvolupar models d'intervenció integral en tot el territori de Catalunya a través d'una xarxa coordinada de serveis de qualitat. En aquest marc, correspon a l'ICD l'impuls dels protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista. El primer pas d'aquest impuls va ser la promulgació, tot seguit de la llei, del Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, de 30 d'abril de 2009, instrument que estableix les bases a partir de les quals es defineix un model d'intervenció compatible amb el qual estableix la norma.

La Llei i el Protocol van pretendre homogeneïtzar models d'intervenció i serveis que existien desigualment al territori de Catalunya al moment de la seva promulgació. És ben sabut que les polítiques públiques de dones han estat liderades molt especialment pels ens locals, existint per tant abans de 2008 protocols i serveis d'atenció a dones en municipis grans, generalment a les àrees metropolitanes de Barcelona i Tarragona.

Per aquest motiu, l'esforç de l'administració de la Generalitat, en concret de l'ICD, va ser dirigit a impulsar protocols en les demarcacions on fins a aquell moment s'havien desenvolupat escassament serveis i circuits d'atenció a dones. Així, al llarg d'aquests anys es van promulgar protocols de les demarcacions de Terres de l'Ebre (2012), Lleida (2013), Alt Pirineu i Aran (2013) i Catalunya Central (2014). El referent de demarcació va ser el pioner protocol de Girona que funcionava a la zona des de 2006. Aquestes demarcacions funcionen territorialment a través d'equips o comissions comarcals que adapten el protocol de la demarcació al territori concret.

Tarragona, amb una tradició de protocols municipals a les ciutats grans, va optar per elaborar protocols comarcals amb el suport de l'ICD, sense sentir la necessitat d'un protocol per a tota la demarcació. Per la seva banda, Barcelona (sense tenir en compte les comarques que corresponen a la Catalunya central), amb un gran protagonisme de l'administració local en el desenvolupament de polítiques públiques de dones, ha seguit la tradició dels protocols municipals, en aquest cas adaptant-los, ja després de la llei, al concepte de violència masclista i ampliant el seu àmbit d'actuació de la violència en la parella a la resta de manifestacions de violència de la llei. La majoria dels municipis grans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona tenen els seus propis protocols contra la VM. En l'actualitat, i amb el suport de l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania Àrea d'Atenció als Personis de la Diputació de Barcelona, s'impulsen protocols comarcals per aconseguir accedir als municipis petits que no tenen definit un circuit d'actuació.

Podem afirmar que l'estàndard del Protocol Marc que obliga a la formalització de la coordinació entre les diferents institucions, administracions i entitats especialitzades a tot el territori, mitjançant la creació d'espais de coordinació interdisciplinària i de protocols i circuits específics d'intervenció i derivació, s'ha assolit majoritàriament, malgrat les possibilitats de millora. Actualment, i sobretot arran de la Llei i del Protocol Marc, la majoria dels territoris de Catalunya tenen protocols d'intervenció contra la VM, siguin de demarcació, comarcals o municipals.

7.2. Lideratge i comissions tècniques de seguiment dels protocols territorials

Les i els professionals entrevistats consideren que dos són els factors clau que influeixen de manera determinant en el lideratge dels protocols territorials. En primer lloc, el compromís polític, que ha de ser clar, des del principi i des de dalt. En aquest sentit, en general totes les comissions de seguiment dels protocols contenen una taula política on han de prendre's les decisions referides a l'abordatge de la VM en aquest territori i impulsar cap avall els acords. Aquestes comissions polítiques es reuneixen al territori amb més o menys freqüència i estímul, segons la zona i el color polític de les institucions. De l'ampli treball qualitatiu es desprèn la necessitat captada per les persones professionals de que els circuits necessiten més impuls polític real.

El segon factor que influeix en el lideratge d'un protocol són els recursos humans i materials destinats per a això. El seguiment d'un protocol requereix de partides pressupostàries que incloguin la dedicació horària dels/de les professionals a aquesta funció d'impuls i de participació en els circuits. Més enllà d'aquesta qüestió objectiva, han de tenir-se en compte també aspectes subjectius com el compromís i la implicació de professionals clau en el bon funcionament d'un circuit territorial.

No obstant això, aquests requisits es compleixen escassament, quan el lideratge tècnic dels circuits territorials recau sobre professionals o equips saturats amb una capacitat molt relativa per accedir, conèixer i treballar tècnicament al territori. És més, durant els anys de l'austeritat pressupostària, justament en ple desplegament de la Llei i del Protocol Marc, no s'han destinat els recursos humans i materials inicialment programats per al desenvolupament de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral. Tanmateix, els pressupostos destinats a la lluita contra la VM no s'han vist tant afectats com la resta de partides pressupostàries de polítiques de dones, considerablement reduïdes.

En un altre ordre de coses i en un pla més general de tota Catalunya, de les entrevistes realitzades es desprèn que l'Institut Català de les Dones hauria de tenir un paper més actiu en el lideratge dels protocols territorials, principalment en aquells llocs més necessitats i on el propi ICD té menys presència, com en la Catalunya central, degut a que l'ICD no té delegació.

D'altra banda, en aquesta tasca de lideratge i suport al seguiment dels protocols, l'Institut Català dels Dones podria recolzar-se en la col·laboració amb el treball que ve desenvolupant l'Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona, i alguns ajuntaments que implementen polítiques de dones i contra la VM potents. No obstant

això, malgrat treballar sobre un mateix territori i amb uns objectius molt compatibles, no existeix comunicació política ni tècnica d'alt nivell entre ambdues institucions.

En protocols territorials d'àmbit geogràfic municipal o comarcal, el lideratge tècnic sol recaure en departaments de polítiques d'igualtat de gènere o en els seus serveis, com el SIAD, o en serveis socials, segons el territori. A la província de Barcelona, els municipis de la qual de l'Àrea Metropolitana tenen trajectòria en les polítiques públiques de dones, la majoria dels protocols són liderats pels SIAD o pels departaments d'igualtat. En altres zones, com a Lleida, Girona o Tarragona, el lideratge i coordinació dels equips de seguiment dels protocols recau habitualment sobre serveis socials. El paper del SIE és destacable en la col·laboració del lideratge i seguiment dels protocols en aquells llocs on ha pogut articular-se amb més força, com en Terres de l'Ebre, a la comarca de l'Anoia o en el Maresme.

7.3. Treball en xarxa i fluxos de derivació entre serveis: duplicitat d'intervencions i revictimització

El treball en xarxa suposa treballar en sistemàtica col·laboració i complementació entre tots els recursos d'un àmbit territorial concret. Treballar en xarxa té nombrosos beneficis, entre els quals destaquen en l'àmbit de la VM, la reducció de la victimització secundària de les dones i la millora en la qualitat de l'abordatge de la VM en tots els seus eixos. En aquest sentit es contempla als estàndards de qualitat del Protocol Marc. No obstant això, treballar en xarxa continua sent un repte per a les institucions i pels i les professionals ja que xoca amb la cultura de les organitzacions, que segueix basant-se en el treball vertical i en el protagonisme d'institucions i persones concretes. Alguns factors han estat assenyalats per les persones entrevistades com a fonamentals per afavorir el treball en xarxa en els seus circuits: l'existència d'espais reals de coordinació, la possibilitat de tenir accés directe als/ a les altres professionals de la xarxa, espais comuns de formació per construir conjuntament coneixement, temps per fer-ho i poca rotació entre les persones que integren el circuit. En general, podem afirmar que l'estàndard del Protocol Marc d'"assegurar, per part de tot el personal professional, un coneixement acurat dels recursos i persones de referència" s'ha assolit de forma suficient, com a continuació s'anirà exposant per servei.

Respecte als fluxos de derivació entre serveis, els SIE, com a servei especialitzat, i els SIAD, com a serveis específics per a dones, són essencials. Els SIE dediquen moltes hores del seu temps de treball a les coordinacions, sent la coordinació i el treball en xarxa amb els altres

serveis de la seva zona un encàrrec específic que tenen assignat. Es coordinen amb tots els serveis públics i privats de la xarxa segons el grau d'articulació dels SIE al territori.

Els SIAD, sense model comú d'intervenció, i herència dels recursos que existien al territori abans de la llei i el protocol, presenten grans heterogeneïtats. Respecte a l'abordatge de la violència masclista, la majoria dels SIAD intervenen directament en violència en tots els eixos. Segons la recent avaluació dels SIAD[309], la meitat aproximada dels SIAD estan centrats en l'atenció a la VM, mentre que l'altra meitat estarien centrats en l'atenció genèrica a dones. Molts SIAD, per tant, assumeixen l'atenció de VM sense derivar al SIE. Uns altres deriven al SIE o a serveis socials. En alguns territoris, les persones professionals descriuen la relació entre SIE i SIAD com a competència, pels motius que s'exposaran més endavant.

Per la seva banda, les OAVD, com a punt de coordinació de les ordres de protecció, treballen coordinadament amb els centres penitenciaris catalans, i en constant relació amb jutjats. Reben derivacions dels serveis dels circuits territorials per informar-se sobre les mesures de protecció o sobre la situació penitenciària de l'agressor, i per sol·licitar acompanyaments en seu judicial. No obstant això, solament pot oferir aquest últim servei a les capitals de les províncies i a Tortosa.

Els GAV de la Policia de la Generalitat - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra són peces claus en els circuits territorials. Són essencials en la detecció de VM i són via d'entrada habitual als recursos de la xarxa. Els/les professionals entrevistats han manifestat queixes sobre el fet que ja no siguin els GAV els que recullin les denúncies per VM. Algunes policies locals també intervenen en VM presentant una gran heterogeneïtat segons el territori.

Els SAR i SAS gestionats per la Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar de la Direcció General de Famílies de la Generalitat de Catalunya, reben les derivacions de les dones i els seus fills i filles que han estat sol·licitades per serveis socials amb el suport, cada vegada major, de SIE o SIAD. En general, els SAR i SAS consideren que falla la coordinació entre l'òrgan derivant i el recurs d'acollida, així com la preparació de les dones que deriven al recurs d'acolliment. Tant els serveis socials derivants, com la pròpia Unitat d'Actuacions en matèria de violència familiar de la Secretaria de Família, segons aquestes persones professionals entrevistades, haurien de treballar més els casos que deriven, conèixer-los més a fons, valorar altres opcions com recursos habitacionals per a persones en situació d'exclusió social, si aquest és el factor determinant en aquella dona, treballar

[309]Spora, 2014.

la decisió d'anar a un recurs d'acolliment o tenir en compte les persones que ja estan vivint en el SAR o SAS, entre d'altres. Els SAR i SAS cada vegada més acullen a dones en situacions vinculades a l'exclusió social. Aquest fet ve provocat per la primacia que serveis socials, davant la manca d'altres recursos, atorga a la necessitat econòmica i habitacional d'aquesta dona sobre el risc concret que té com a víctima de VM. Els SAR i SAS consideren en general que és una manca del sistema el fet que no hi hagi recursos específics per a dones víctimes de VM amb problemes de salut mental i/o amb drogodependències.

Els recursos d'acolliment temporal també qüestionen el model d'atenció psicològica i assessorament jurídic en els SIE de les dones que estan allotjades en els SAR i SAS, per la distància que pot haver-hi entre els serveis, per la falta de transport, per la situació de vulnerabilitat de les dones i pels propis protocols dels SIE per accedir a l'atenció psicològica. Inicialment, als SAR i SAS hi havia una psicòloga i una jurista. Amb els desplegaments del SIE, es va procedir a canviar el model en el qual s'entén que és positiu per a les dones que estan a un recurs d'acolliment que es vinculin a un recurs extern com és el SIE.

Les Oficines d'Informació de l'Institut Català de les Dones, situades a les capitals de província i a Tortosa, se sumen a l'oferta de serveis d'informació i assessorament a les dones víctimes de VM, justament a les capitals de província on es concentren els recursos. Es produeix, per tant, una duplicitat d'oferta d'atenció generalista no especialitzada en cap àmbit (com podria ser especialització per manifestació de VM, atenció a fills i filles, serveis per a adolescents, etc.) que provoca que els serveis entrin en certa competència.

Alguns dels CIRD de municipis de menys de 20.000 habitants també ofereixen atenció i recuperació de VM. De fet, a la província de Barcelona, on es van desplegar nombrosos CIRD amb el suport de la Diputació de Barcelona, la majoria de dones ateses és per violència masclista. No obstant això, no estan considerats recursos de la Xarxa a tots els efectes.

Per la seva banda, els serveis de salut participen escassament als espais de coordinació dels circuits. Són convidats per part de qui lidera el seguiment del protocol, habitualment, però només s'involucra alguna professional compromesa. Així i tot, l'impacte dels serveis sanitaris en l'abordatge de la VM és tal, que més de la meitat dels i les professionals enquestats per a aquesta recerca marquen l'àmbit sanitari com una font de les dones derivades als seus serveis. A més a més, totes les persones entrevistades coincideixen a afirmar que el gran repte dels circuits territorials és la participació real dels centres educatius, i del Poder Judicial i de Fiscalia.

Finalment, un servei que integra la xarxa segons la Llei i el protocol, però que està totalment absent dels circuits de coordinació són els punts de trobada. Els STPT gestionats per la Direcció General de Famílies no es coordinen amb la resta de serveis de la xarxa. La prohibició de coordinació prové expressament de la Direcció, qui considera que per les funcions que els STPT tenen assignades si es coordinessin perdrien "neutralitat". No obstant això, les i els professionals dels STPTs entrevistats/es creuen que seria positiu coordinar-se amb la resta de serveis de la xarxa. D'altra banda, els STPT gestionats per municipis (a les comarques del Vallès) sí ho fan.

Considerem que totes les institucions i serveis esmentades que estan *de facto* absents dels circuits reals de coordinació haurien d'implicar-s'hi activament, des dels CIRD que funcionen a la pràctica moltes vegades com a SIAD, com Jutjats i Fiscalia que són claus en la intervenció penal en contra de la VM, com serveis sanitaris i l'àmbit educatiu essencials, entre d'altres, per a la detecció de la violència i els STPT que formalment ja formen part de la Xarxa.

En un altre ordre de coses, les derivacions entre serveis es fan sense fitxa de derivació. Més de la meitat dels/les professionals enquestats afirmen mai utilitzar fitxa de derivació o poques vegades fer-ho. Els SIEs i els SARs i SASs són els serveis que més l'utilitzen. Els seguiments que realitza la xarxa solen ser telefònics. En aquest sentit, només parcialment s'acompleix l'estàndard d'"Acompanyar sempre en les derivacions dels casos a d'altres serveis". Moltes vegades la pressió de la feina diària i les dinàmiques fan que aquests acompanyaments es produeixin escassament.

El treball en equip es produeix majoritàriament en els serveis millor dotats de personal, on es pot treballar amb millor qualitat. Així, SIE, SAR, SAS, OAVD, GAV i STPT disposen de temps de coordinació i de treball de casos. Tanmateix, serveis dels ens locals més petits, com els SIAD, no sempre disposen de temps per treballar conjuntament. En els casos més extrems, les i els professionals no coincideixen al servei, fent impossible la coordinació. En aquests supòsits, l'estàndard de "Garantir, des dels recursos, el necessari seguiment multidisciplinari dels casos, creant els espais d'intercanvi necessaris pels equips, que permetran una valoració global i una avaluació continuada dels procediments" no s'assoleix.

Per la seva banda, i com ja s'ha avançat més amunt, la informació i les dades compartides continuen sent esculls per al bon funcionament del treball en xarxa i la coordinació. Els serveis consideren en general que la normativa de protecció de dades és un límit a l'existència d'aquestes bases comunes d'informació sobre les usuàries. En aquest sentit, es

requereix més formació sobre la protecció de dades per desfer mites i que els serveis puguin compartir informació per prevenir i intervenir en situacions de VM.

Malgrat els esforços dipositats per institucions, serveis i professionals, en els circuits territorials existeixen riscos de revictimització de les dones, principalment per la duplicitat d'intervencions. En l'anàlisi dels fluxos de derivació entre serveis s'han detectat diversos elements que no garanteixen el principi d'intervenció mínima i que poden causar revictimització. En alguns circuits territorials no queda ben delimitada la intervenció d'alguns serveis, produint-se una duplicitat d'intervencions. Considerem que l'estàndard del Protocol Marc que obliga a "Delimitar les responsabilitats i els límits de la intervenció per a cada un dels àmbits i professionals de la Xarxa" s'ha assolit molt dèbilment com s'exposarà a continuació.

A nivell de tot el territori de Catalunya s'ha detectat que les OAVD i els GAV se solapen habitualment en el seguiment de les dones que tenen mesures de protecció vigents i l'agressor està a la presó. En canvi les OAVD, com hem comentat, no poden oferir serveis presencials com l'acompanyament a judici en la majoria de partits judicials perquè no tenen presència en tot el territori, tan sols a les capitals de província més Tortosa.

En circuits territorials més concrets, la intervenció dels serveis d'atenció i recuperació tampoc estaria ben delimitada. En un mateix municipi pot existir una Oficina d'Atenció i Informació de l'ICD, un SIAD municipal, un SIAD comarcal i un SIE. Quan ha d'intervenir un o un altre no queda moltes vegades clar. En alguns circuits territorials, els fluxos de derivació obliguen a passar per un servei necessàriament abans d'arribar a un altre. Això fa que la dona tingui diverses visites en un servei abans de ser derivat al servei de destinació on rebrà l'atenció que sol·licita o la teràpia per a la seva recuperació. Si a això afegim l'agreujant no generalitzat però existent d'alguns retards premeditats en les derivacions, els efectes de la multi-intervenció poden multiplicar-se.

Alguns dels problemes detectats són conseqüència de la rivalitat entre serveis que exposen les persones entrevistades. S'han detectat rivalitats entre SIE i SIAD, com veurem més endavant, i entre SIE i l'Oficina d'Informació de l'ICD. També en alguns llocs amb serveis socials. Algunes persones entrevistades apunten el fet que aquesta rivalitat pot ser causada o fomentada per que aquests són gestionats per diferents equips de l'administració o per administracions diferents (estatal, autonòmica, local, comarcal, diputacions...). En aquest sentit, es desprèn la necessitat de millorar la coordinació entre la Direcció General de Famílies i l'Institut Català dels Dones.

Finalment, una altra font de multi-intervenció segons les persones entrevistades correspondria a l'existència de protocols interns d'atenció psicològica molt rígids en els SIE, fet que pot obligar a una dona que ja ha estat atesa diverses vegades a un altre servei, com un SIAD, a tornar a passar per un acolliment al SIE durant diverses sessions abans d'accedir a la teràpia psicològica.

Les propostes per pal·liar aquestes dificultats apunten a una millora en la coordinació entre els serveis a nivell institucional i a una reordenació més eficient dels recursos al territori.

7.4. L'articulació dels SIE al territori i els seus problemes d'operativitat

La xarxa d'atenció i recuperació integral de violència masclista presenta problemes d'operativitat per la deficitària articulació dels Serveis d'Intervenció Especialitzada al territori de Catalunya. D'una banda, els SIE són incapaços d'abastar la VM de les seves zones de referència, principalment per distància i dèficit de transport públic, i els SIAD, per l'altre, molt més nombrosos i localitzats al territori, forçosament han d'atendre la violència en totes les seves fases.

Alguns SIAD, de municipis grans, generalment de l'àrea metropolitana de Barcelona, estan preparats per atendre en major o menor mesura la VM i estan dotats amb pressupostos i equips que poden oferir un bon servei. No obstant això, molts altres, de municipis més petits, no ho estan, tenint una capacitat pressupostària i de recursos humans molt limitada per fer recuperació. Un aspecte especialment problemàtic de l'assumpció per part dels SIAD de l'atenció de la violència en totes les seves fases és la recuperació de fills i filles. En general, la immensa majoria dels SIAD no estan capacitats per fer recuperació a nens/es i adolescents. No disposen de personal especialitzat ni d'experiència en aquesta qüestió.

La deficitària articulació dels SIE al territori i el fet que els SIAD estiguin atenent VM àdhuc sense estar preparats per a això, suposen una vulneració del principi d'igualtat des de la perspectiva territorial. Totes les dones catalanes que han sofert violència masclista tenen el mateix dret als serveis d'atenció i recuperació integral per a elles i les seves filles i fills, sense que es puguin establir privilegis socials segons el territori de residència. A les dificultats d'articulació dels SIE exposades, hem de sumar-li que segons interpreten persones professionals entrevistades, els SIE i els SIAD entren sovint en competència produint-se certa rivalitat. Aquest conflicte es tradueix en resistències clares per part d'alguns SIAD de derivar a dones als SIE. Com a conseqüència de tots dos factors, els SIE tenen una influència directa en el municipi on se situen i en alguns municipis del voltant, de vegades a la comarca, no més enllà, i així i tot, amb dificultats segons el territori.

En la demarcació de Girona es produeix una molt feble articulació del SIE. La introducció del SIE a la zona va tenir resistències, en ser un territori on es portaven molts anys d'implementació del protocol i funcionava amb qualitat i autonomia. Amb l'arribada del SIE, els serveis del voltant de Salt, principalment, van entrar en una rivalitat que encara perdura. La demarcació de Terres de l'Ebre és on existeix una articulació més efectiva del SIE al territori, malgrat tenir també dificultats. Principalment, les dones que atén són de la comarca del Montsià, on està situat. L'articulació dels SIAD amb el SIE en la demarcació de Lleida es produeix localment, produint-se disfuncionalitats entre els serveis que intervenen en VM i no quedant clar el protocol sobre qui intervé en l'atenció psicològica a dones, principalment en la capital. En Alt Pirineu Aran, l'articulació del SIE es produeix parcialment, en dos de les comarques de l'Alt Pirineu. Principalment en l'Alt Urgell, on se situa el SIE, i, en menor mesura, a Pallars Jussà. En la demarcació de Tarragona, es produeix una articulació parcial del SIE, havent tingut una implementació al territori difícil, on els serveis, segons persones professionals entrevistades han entrat en competència i hi ha rivalitat. En la demarcació de la Catalunya central es produeix una articulació del SIE molt efectiva a la comarca de l'Anoia, però gairebé inexistent en la resta de comarques. La demarcació de Barcelona és especial. Barcelona ciutat, L'Hospitalet de Llobregat, i altres grans ciutats molt poblades de Catalunya, tenen els seus propis circuits i serveis. A més, fora d'aquestes poblacions, existeixen dos SIE. En el sud, el SIE del Baix Llobregat, que té una influència relativa en tota la comarca. En el nord, el SIE del Maresme, recentment implantat però en bon procés d'articulació.

S'estan desenvolupant algunes propostes per amplificar l'impacte de la presència del SIE en cadascuna de les demarcacions i pal·liar la deficitària articulació. D'una banda, alguns SIE estan començant a funcionar com a suport i supervisió d'altres equips menys especialitzats. Així mateix, s'estan desplaçant per alguns territoris per atendre a dones, sigui *in situ*, amb l'establiment d'antenes o fent grups de maternatge, o per videoconferència. També es planteja la creació de més SIE en zones que queden desateses o la reconversió d'alguns SIAD amb competències molt especialitzades en VM en SIE.

7.5. Els Serveis socials i la xarxa d'atenció i recuperació integral per a les dones que pateixen violència masclista

Els Serveis socials no integren la xarxa d'atenció i recuperació integral. Ni la Llei catalana 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, ni el Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, defineixen aquests serveis com a tal. En aquesta decisió romania una voluntat política de desvincular la intervenció en

violència masclista de l’assistència social. Tanmateix, la reglamentació posterior que havia de desvincular els serveis de la Xarxa de la cartera de serveis socials no es va produir mai. actualment, en els circuits territorials tenen un paper molt rellevant. Ja el sorgiment de les polítiques públiques locals de dones, en els anys vuitanta, va estar molt vinculat als departaments de benestar social o serveis socials. Posteriorment, en crear-se departaments o regidories pròpies de dones molts dels programes i estructures per la igualtat d'homes i dones o contra la violència masclista van passar a estar gestionats des d'aquests organismes. En els últims anys, no obstant això, amb la crisi financera i les retallades pressupostàries, ha tornat a augmentar el pes dels serveis socials en les polítiques contra la violència masclista.

Els serveis socials i els serveis especialitzats d'atenció a dones solen utilitzar paradigmes conceptuals d'intervenció diferents. Els segons tendeixen a treballar des de la perspectiva de gènere per apoderar les dones, respectant el seu relat i la seva autonomia. Mentre que els primers ho farien des d'una òptica més assistencial condicionant moltes vegades les prestacions socials a determinats plans de treball. D'altra banda, es constata que els serveis socials de base estan saturats i per aquest motiu treballen amb molta pressió i amb pocs recursos. L'absència de formació en gènere i en intervenció en VM seria clau en aquest desencaix de models d'intervenció. La formació i sensibilització de serveis socials en la perspectiva de gènere i en violència masclista continua sent minoritària i, per tant, absolutament necessària.

També s'ha recollit al treball qualitatiu que serveis socials acompleixen dificultosament els estàndards que incideixen en la millora de l’entorn i dels espais d’intervenció. Per la seva pròpia infraestructura i dinàmica de funcionament, faciliten menys un espai d'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona, garanteixen menys la confidencialitat i la seguretat d'espais, i eviten menys la coincidència en el mateix espai físic del presumpte agressor amb la dona, així com les interrupcions durant la intervenció.

Malgrat que els serveis socials no integren la xarxa com a tal, són l'eix vertebrador dels circuits territorials en l'abordatge de la violència masclista. Són claus en la detecció, gestionen els recursos econòmics i materials, gestionen els recursos d'acolliment d'urgències, són els que sol·liciten els recursos d'acolliment de llarga estada, permeten l'accés als programes d'habitatge social dels municipis i en alguns llocs, també participen als programes d'inserció laboral. A més, en no pocs llocs intervenen en l'atenció i recuperació de les dones víctimes de VM i amb els seus fills i filles. En aquest sentit, es poden dibuixar diferents models de participació dels serveis socials en els circuits territorials d'abordatge de la VM.

- Model assimilat: seria aquell model en el qual serveis socials i els serveis especialitzats d'atenció comparteixen un mateix equip i funcions. Només trobem un model com aquest, excepcional, al territori de Catalunya, el de la zona del Alt Pirineu Aran. En aquest territori el SIE està gestionat pel consorci d'atenció a les persones, formant un gran equip on es troben serveis socials bàsics, el SIAD, i el SIE, entre d'altres.

- Model essencial: seria aquell en el qual els serveis socials participen en la recuperació de dones que han sofert VM liderant fins i tot el seu abordatge i, de vegades, el protocol territorial. El cas paradigmàtic seria el de la ciutat de Tarragona, amb la Unitat de Suport Individual i Familiar (USIF).

- Model rellevant: correspondria amb aquells llocs en el qual serveis socials treballen a la par amb els serveis especialitzats en intervenció de VM i realitzen seguiment del cas. Seria el cas de la comarca del Maresme o de la ciutat de Barcelona.

- Model de complementarietat: seria aquell que els serveis especialitzats realitzen atenció i tractament de la VM i serveis socials atenen tan sols les necessitats socioeconòmiques. És el cas de la comarca de l'Anoia.

Annex 1. Informe quantitatiu del qüestionari en línia enviat a professionals de la Xarxa

Avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista

Generalitat de Catalunya
Institut Català de les Dones

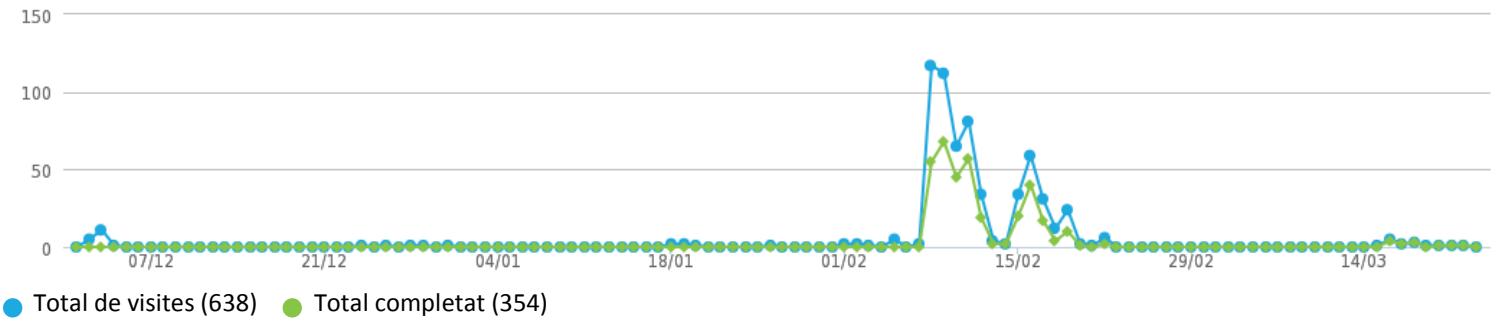
General

Nom de l'enquesta	Avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista
Autor	Maria Barcons Campmajó
URL de l'enquesta	http://www.survio.com/survey/d/p9e1j6v8p3y3i7c1v
Primera resposta Última resposta	08/02/2016 22/03/2016
Duració	44 dies

Visites de l'enquesta

638	354	168	117	55,5 %
Total de visites	Total completat	Respostes incompletes	Només mostrat	**Taxa global de finalització**

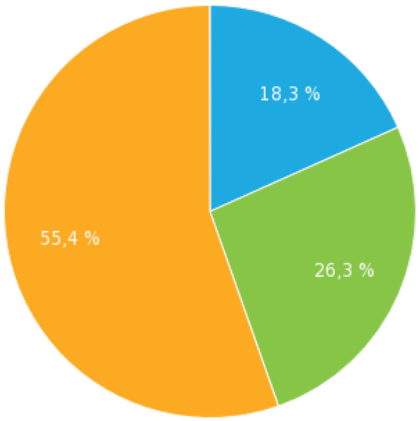
Historial de visites (08/02/2016 - 22/03/2016)



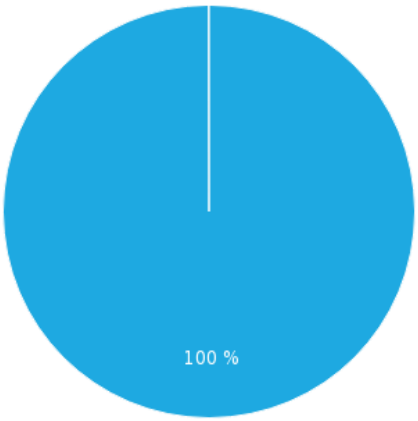
Total visites

Fonts de visites

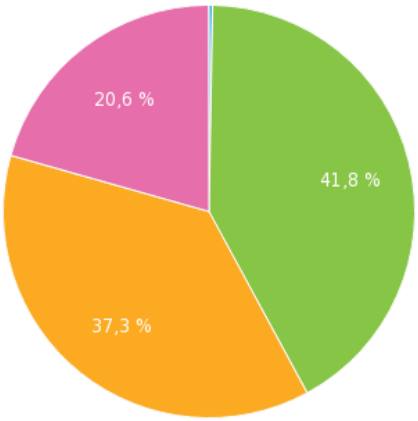
Temps mitjà de finalització



- Mostrant només (18,3 %)
- Incomplet (26,3 %)
- Complet (55,4 %)



- Enllaç directe (100 %)



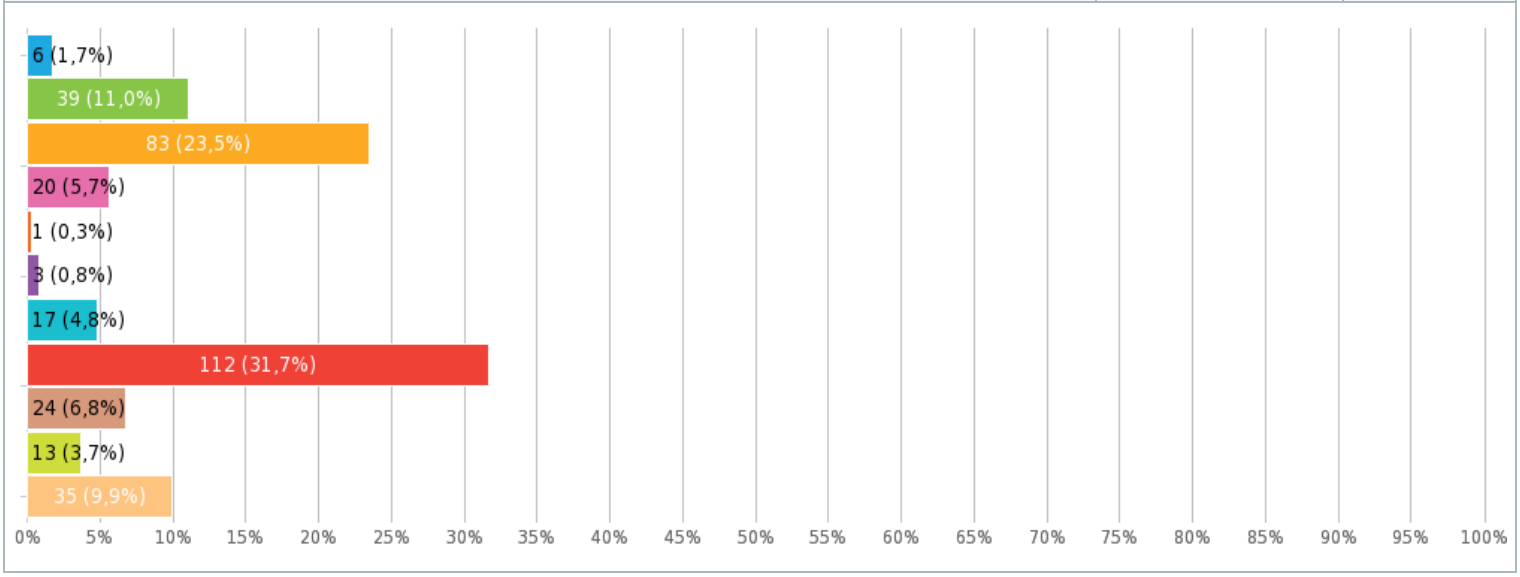
- <1 min. (0,3 %)
- 10-30 min. (41,8 %)
- 30-60 min. (37,3 %)
- >60 min. (20,6 %)

Respostes

1. Formo part del...

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones (ICD)	6	1,7 %
Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)	39	11,0 %
Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)	83	23,5 %
Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR)	20	5,7 %
Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència (SAAU)	1	0,3 %
Servei d'Acolliment i Substitutori de la Llar (pis suport - SAS)	3	0,8 %
Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) - Departament de Justícia	17	4,8 %
Grup d'Atenció a la Víctima - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (GAV)	112	31,7 %
Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)	24	6,8 %
Serveis Socials	13	3,7 %
Altres. Especifiqui:	35	9,9 %



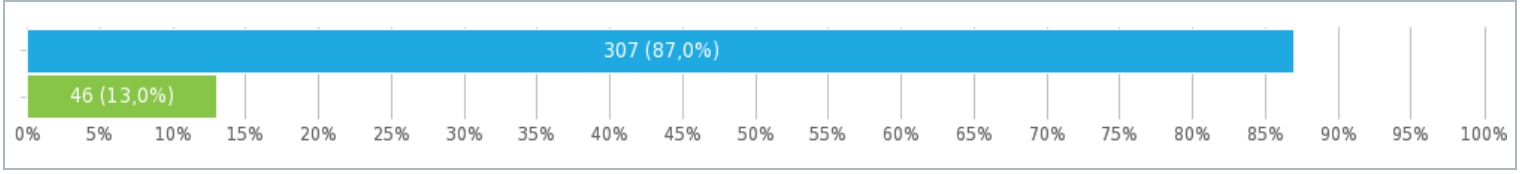
- (8x) PIAD
- PIAD Punt Informació i Atenció a les Dones

- Grup regional d'atenció a la víctima (GRAV)
- GRAV (Grup Regional d'Atenció a la Víctima) Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà
- PUNT D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (PIAD)
- piad (punt d'informació i atenció a les dones del ajuntament de Barcelona)
- el SIAD de Torredembarra és de titularitat municipal, finançat per l'ajuntament
- Piad
- SIAD DE TERRASSA
- Centre d'atenció Primària de Salut. ICS
- Entitat
- Tècnica Igualtat
- salut
- Centre Salut Mental
- PIADS
- CIRD. Centre d'Informació i Atenció a Dones
- PIAD Punt d'Informació i Atenció a les Dones
- PIAD NOU BARRIS
- Línia d'atenció a les dones en situació de violència 900900120
- línia d'atenció a les dones en situació de violència masclista
- línea d'atenció 900900120
- Línia d'Atenció a les Dones de la Generalitat, 900 900 120
- Línea 900 900 120
- línea de violència de Catalunya (Institut català de les Dones) 900900120
- Línia 900900120
- línia telefònica atenció dones
- Línea d'atenció contra la violència masclista
- Línia 900900120 de les dones en situació de violència

2. Sexe

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

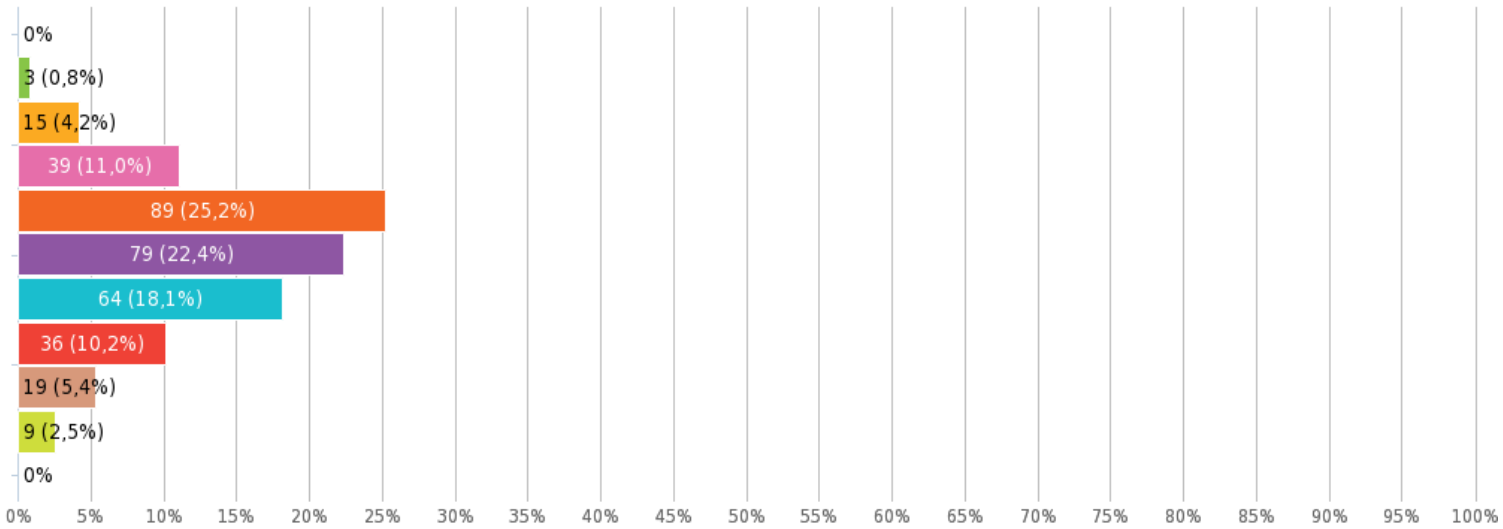
Resposta	Respostes	Ràtio
Dona	307	87,0 %
Home	46	13,0 %



3. Edat

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Menys de 20	0	0 %
20 - 24 anys	3	0,8 %
25 - 29 anys	15	4,2 %
30 - 34 anys	39	11,0 %
35 - 39 anys	89	25,2 %
40 - 44 anys	79	22,4 %
45 - 49 anys	64	18,1 %
50 - 54 anys	36	10,2 %
55 - 59 anys	19	5,4 %
60 - 64 anys	9	2,5 %
Més de 65 anys	0	0 %

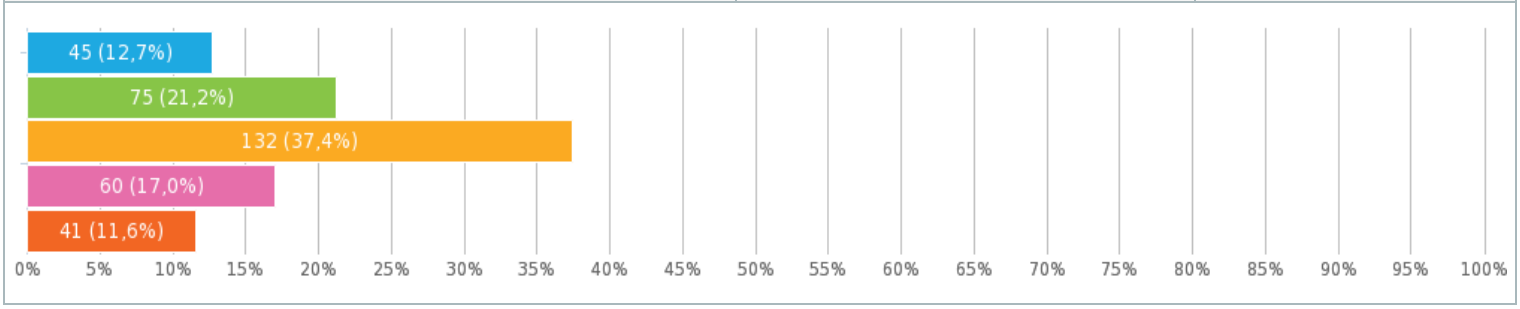


4. Quants anys d'experiència té en el servei?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Menys de 2 anys	45	12,7 %
2 - 4 anys	75	21,2 %

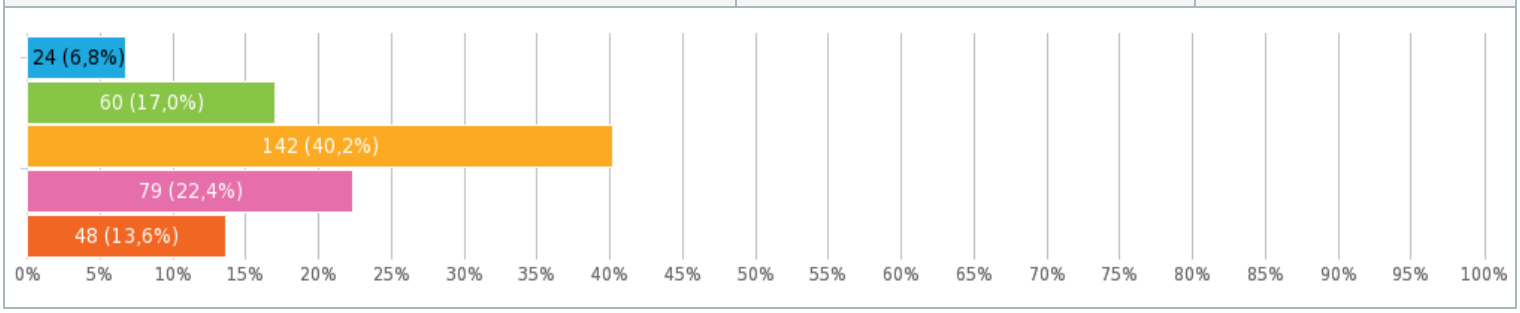
5 - 9 anys	132	37,4 %
10 - 14 anys	60	17,0 %
Més de 15 anys	41	11,6 %



5. Quants anys d'experiència té en violència masclista (VM)?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Menys de 2 anys	24	6,8 %
2-4 anys	60	17,0 %
5-9 anys	142	40,2 %
10-14 anys	79	22,4 %
Més de 15 anys	48	13,6 %

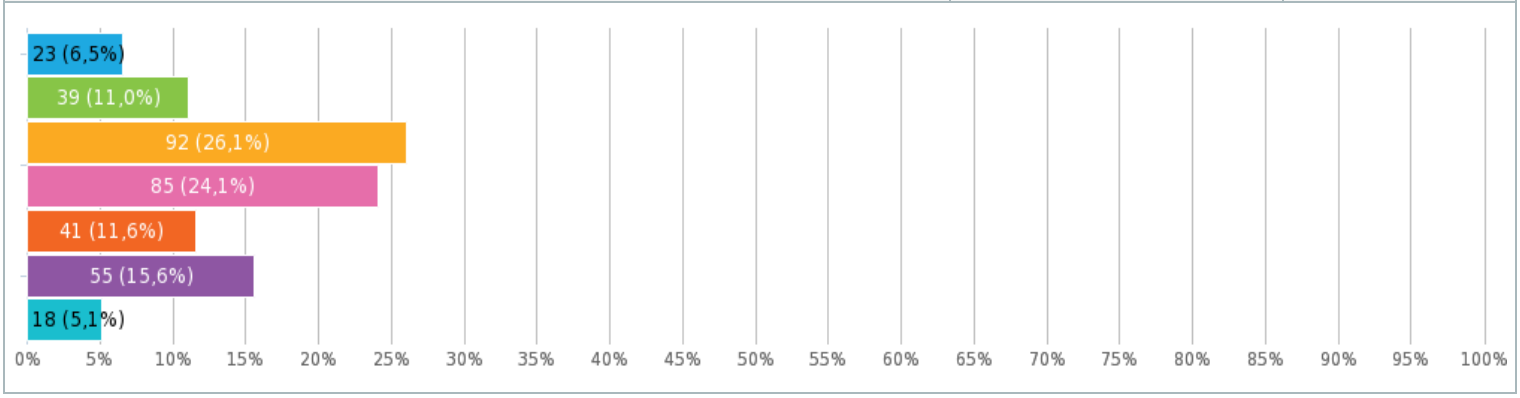


6. Quina grau de formació té?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Educació Secundària Obligatòria	23	6,5 %
Cicle formatiu de grau mitjà o superior	39	11,0 %
Diplomatura	92	26,1 %

Llicenciatura	85	24,1 %
Postgrau	41	11,6 %
Màster	55	15,6 %
Altre. Especifiqui:	18	5,1 %

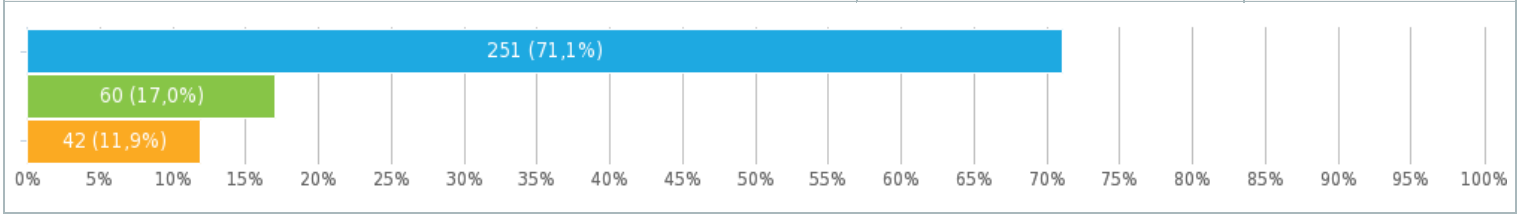


- llicenciatura i màster
- FPII
- Llicenciatura i diplomatura (Llic. en Pedagogia i Dipl. de Magisteri)
- dos màsters, fent doctorat
- FP II
- batxillerat superior
- FP II Grau
- doctorat
- diplomatura en treball social i màster en psicologia de la infància
- Llicenciatura + postgrau
- Cursos
- diplomatura educació social i màster de cooperació i màster de joventut i societat
- Llicenciatura i màster en psicologia i psicoteràpia
- Llicenciatura en Dret. Máster dret de família. Postgrau pràctica jurídica
- Doctorat
- Llicenciatura en Medicina i Cirurgia + Màster amb Homeopatia
- Llicenciada en Medicina y Màster Homeopatia
- Grau en treball social

7. Quin tipus de jornada té?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Jornada completa	251	71,1 %
Jornada parcial	60	17,0 %
Hores de la jornada parcial	42	11,9 %



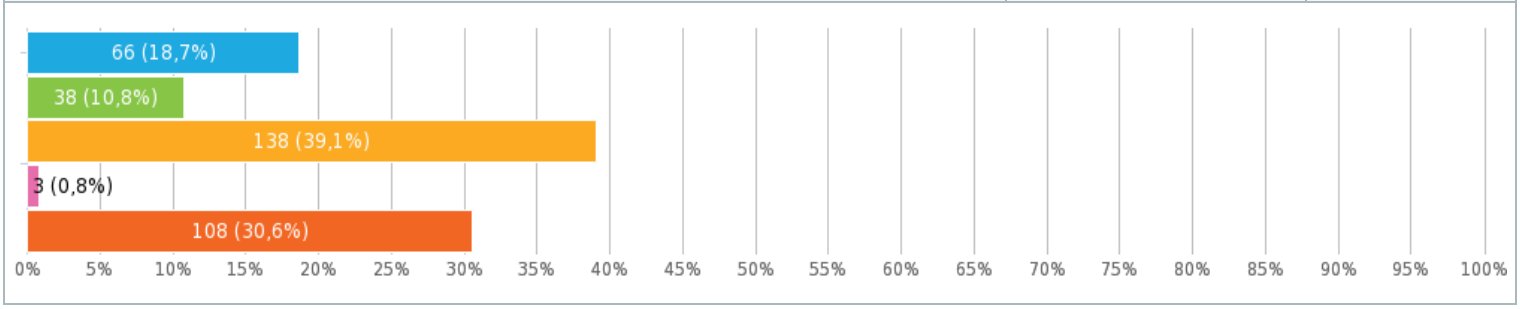
- Jornada complerta: 20 hores al SIAD i la resta a Serveis social d'atenció primària
- disposo de jornada laboral complerta, tot i que la dedicació al SIAD, és de 17-20 hores setmanals
- 31,50
- 7hores
- 30
- (5x) 20
- 27,5 SETMANALS
- 22h/setmanals
- 30,5
- 5 hores
- 25
- 10 hores setmanals
- 20h
- 9 hores setmana
- 3 hores
- reducció de jornada per maternitat
- 4
- 24 setmana
- 2
- 19
- 20 hores setmanals
- (hores setmanals)
- 4 a la setmana
- 10
- 12
- 9.30-13.30 i de 16.00-19.00 h
- 12h

- 15
- 4 hores setmanals
- 23
- (2x) 13 hores setmanals
- 18
- 35
- 13h/setmanals
- 8h
- 30 hores
- 12 h setmanals

8. Treballa a...

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Administració pública: ajuntament	66	18,7 %
Administració pública: consell comarcal	38	10,8 %
Administració pública: Generalitat de Catalunya	138	39,1 %
Professional autònoma	3	0,8 %
Entitat/empresa externa. Especifiqui quin:	108	30,6 %



- (3x) FSYC
- Servei de l'Ajuntament de Barcelona subrogat a l'empresa Fundació Salut i Comunitat
- Fundació IPSS
- (10x) SUMAR
- (5x) FUNDACIÓ SALUT I COMUNITAT
- (6x) Fundació Salut i Comunitat
- Fundació Ires
- (2x) FUNDACIO SALUT I COMUNITAT

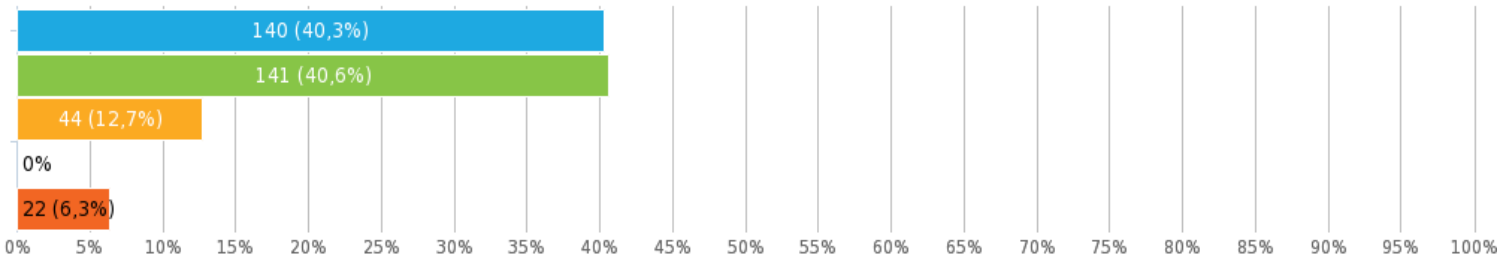
- UTE DAE-SAFAREIG
- SIE Baix Llobregat
- Salut i Comunitat
- Fundació AGI
- utedae, safareig
- UTE / DAE / SAFAREIG
- (7x) sumar
- (2x) ABD
- Encomana
- (2x) UTE DAE SAFAREIG
- SUMAR,empresa pública d'acció social
- FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD
- ute el safareig - dae
- Associació Benestar i Desenvolupament
- Iniciatives i Programes
- UTE DAE-Safareig
- fundació Salud y comunidad
- SUMAR,SL
- (2x) INTRESS
- intress
- Eduvic Sccl
- fundació salut i comunitat
- Intress
- xxx
- (2x) entitat
- .
- Càritas
- (3x) -
- --
- fundació AGI
- hospital
- Entitat
- Centre Salut Mental adults (empresa privada-concert amb Generalitat)
- Fundació Salut i comunitat
- DRECERA SCCL
- xxxxxxx
- XXXX
- (2x) UTE Servei d'Acolliment del Segrià
- fundació IPSS

- (6x) UTE SERVEI D'ACOLLIMENT DEL SEGRIÀ
- fundació salut i comunitat
- empresa externa
- punt de trobada-ACDMA
- (2x) SUMAR, empresa d'acció social
- Sumar
- FUNDACION SALUD Y COMUNIDAD
- Sumar Acció
- Fundació Vilaniu
- Calboquer. S.L
- calboquer s.l
- CALBOQUER S.L
- (3x) Calboquer S.L.
- societat limitada
- calboquer.sl.
- Calboquer SL
- una Societat Limitada
- CALBOQUER
- CALBOQUER SL

9. Quin tipus de contracte té?

*Elecció simple, respostes **347x**, no resposta **7x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Funcionariat - interinatge	140	40,3 %
Contracte laboral indefinit	141	40,6 %
Contracte per obra i servei	44	12,7 %
Contracte de pràctiques	0	0 %
Altres. Especifiqui:	22	6,3 %

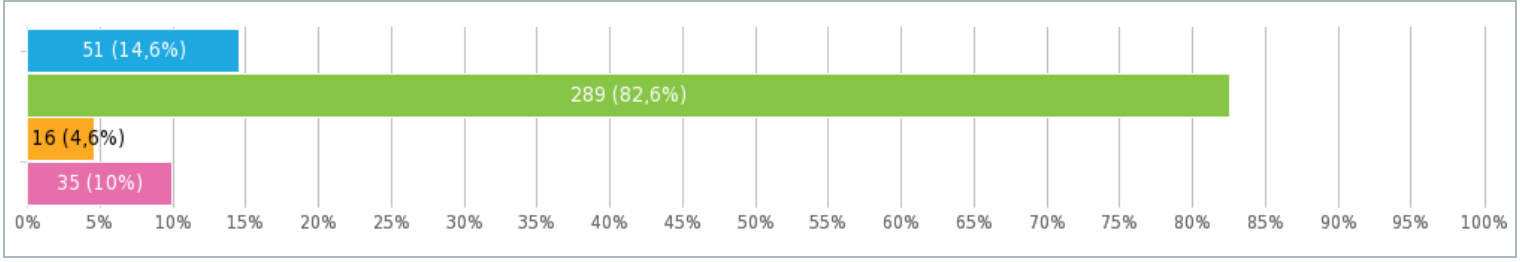


- Contracte de relleu
- Contracte laboral indefinit per una part de la jornada i contracte per obra i servei per la resta de
- funcionari
- CONTRACTE LABORAL TEMPORAL
- Part indefinit, part per suplència
- (2x) Funcionària de carrera
- substitució per excedència
- autònoma prestant servei al consell comarcal
- Funcionari de carrera
- Laboral temporal
- Contracte laboral temporal
- relleu
- Contracte per substitució
- Substitució
- funcionariat sense interinatge
- Substituta (baixa maternitat)
- Contracte per cobrir excedència d'un laboral indefinit
- Autònoma
- EMPRESA EXTERNA (PER OBRA I SERVEI)
- període de prova 3 mesos

10. Té formació en violència masclista (VM)?

*Elecció múltiple, respostes **350x**, no resposta **4x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Postgrau i/o màster propi o oficial	51	14,6 %
Cursos/jornades/seminaris.	289	82,6 %
No en tinc	16	4,6 %
Cursos/jornades/seminaris - hores al any. Especifiqui:	35	10 %



- (2x) 40

- 20 hores anuals, de forma estàndard; puntualment més formació
- Entre 20 i 30 hores per any
- 26 h
- 25
- "Detecció i intervenció en casos d'abús sexual a les dones i els infants que han patit violència m
- 30h anuals de formació especialitzada en violència masclista
- de 20 a 30h a l'any
- 30 -40 hores any
- 40 anuals
- 20 hores/any (aproximadament)
- 6 seminaris/any
- 40 HORES A L'ANY
- 62 aquest 2015
- cursos a ispc, seminaris etc...
- 200
- cursos i jornades rebudes e impartides
- Mitjana de 30 hores a l'any
- mes de 30 hores
- Cada any entre 8 i 16 hores en jornades o cursos.
- (2x) 30h
- 10 hores aproximadament (depenent de l'any)
- (2x) una mitja de 20 hores l'any
- 20 hores
- (6x) UNES 20 HORES A L'ANY
- 30
- Especialització Violència de Gènere.

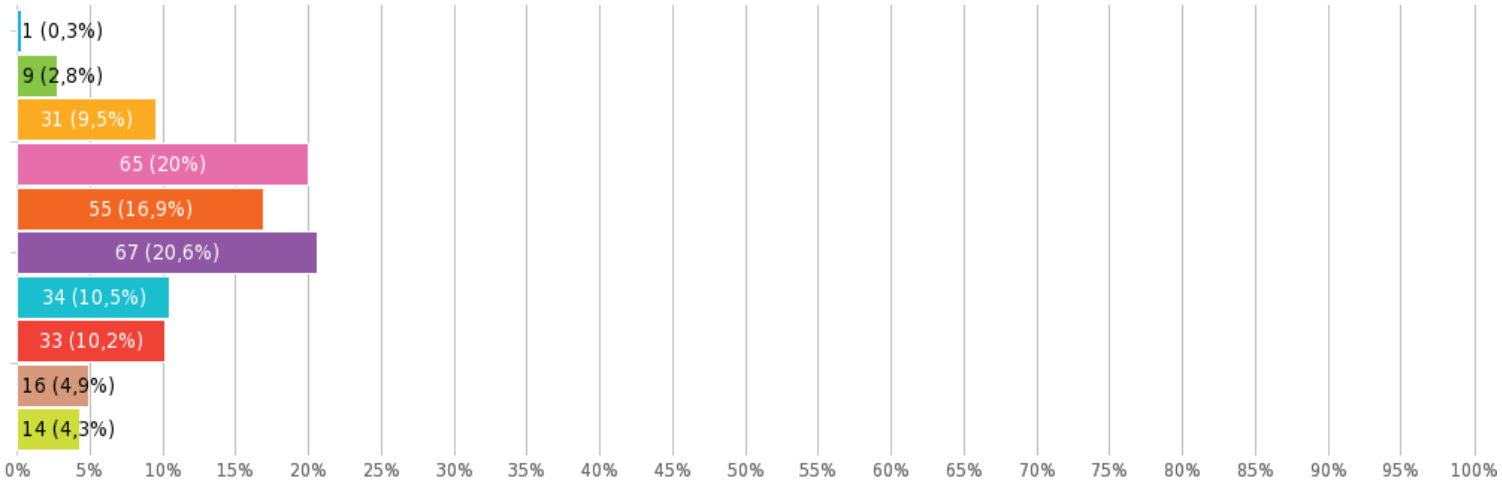
11. Com valora la formació que s'ofereix des del circuit de VM del seu territori?

*Grau de la estrella, respostes **325x**, no resposta **29x***

Número d'estrelles 5,4/10

Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	1	0,3 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	9	2,8 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	31	9,5 %

7/10 ★★★★★★★☆☆☆	65	20 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	55	16,9 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	67	20,6 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	34	10,5 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	33	10,2 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	16	4,9 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	14	4,3 %

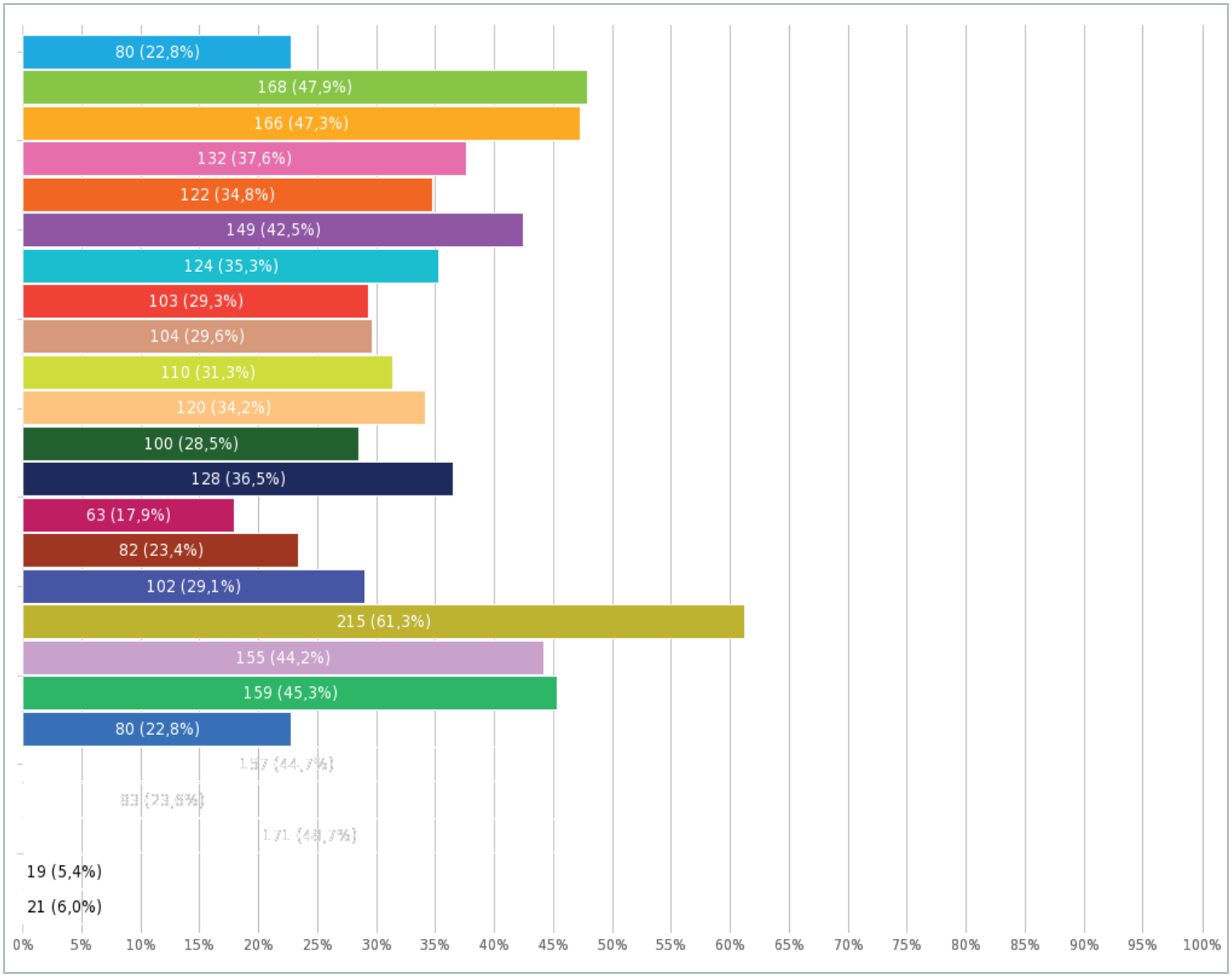


12. Creu que des del Circuit s'hauria de proporcionar formació sobre...

*Elecció múltiple, respostes **351x**, no resposta **3x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Violència física	80	22,8 %
Violència psicològica	168	47,9 %
Violència sexual i abusos sexuals	166	47,3 %
Violència econòmica	132	37,6 %
Violència en l'àmbit de la parella	122	34,8 %
Violència en l'àmbit familiar	149	42,5 %
Violència en l'àmbit laboral: assetjament per raó de sexe	124	35,3 %
Violència en l'àmbit laboral: assetjament sexual	103	29,3 %
Violència en l'àmbit social o comunitari: agressions sexuals	104	29,6 %

Violència en l'àmbit social o comunitari: assetjaments sexuals	110	31,3 %
Violència en l'àmbit social o comunitari: tràfic i explotació sexual de dones i nenes	120	34,2 %
Violència en l'àmbit social o comunitari: mutilació genital femenina o risc de patir-la	100	28,5 %
Violència en l'àmbit social o comunitari: matrimonis forçats	128	36,5 %
Violència en l'àmbit social o comunitari: violència derivada de conflictes armats	63	17,9 %
Violència en l'àmbit social o comunitari: violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones	82	23,4 %
Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones	102	29,1 %
Intervenció amb nens/es i adolescents	215	61,3 %
Intervenció amb persones grans	155	44,2 %
Formació sobre coordinació del circuit i coordinació de casos	159	45,3 %
Treball en comissions	80	22,8 %
Eines comunes de valoració del risc	157	44,7 %
Protecció de dades	83	23,6 %
Gestió de les emocions	171	48,7 %
La formació rebuda la considero suficient	19	5,4 %
Altres. Especifiqui:	21	6,0 %



- gestió emocions
- Intervenció des de la perspectiva de gènere transversal a la xarxa
- Formació en agressors-tipologies-atenció-intervenció...
- Maternatge
- Violència filio parental
- La formació hauria de ser continuada pels diferents professionals que participen de la xarxa
- Salut mental i maltractament
- dones, homes, relacions amoroses i violència - infants efectes -orientació psicoanalítica lacaniana
- en salut mental

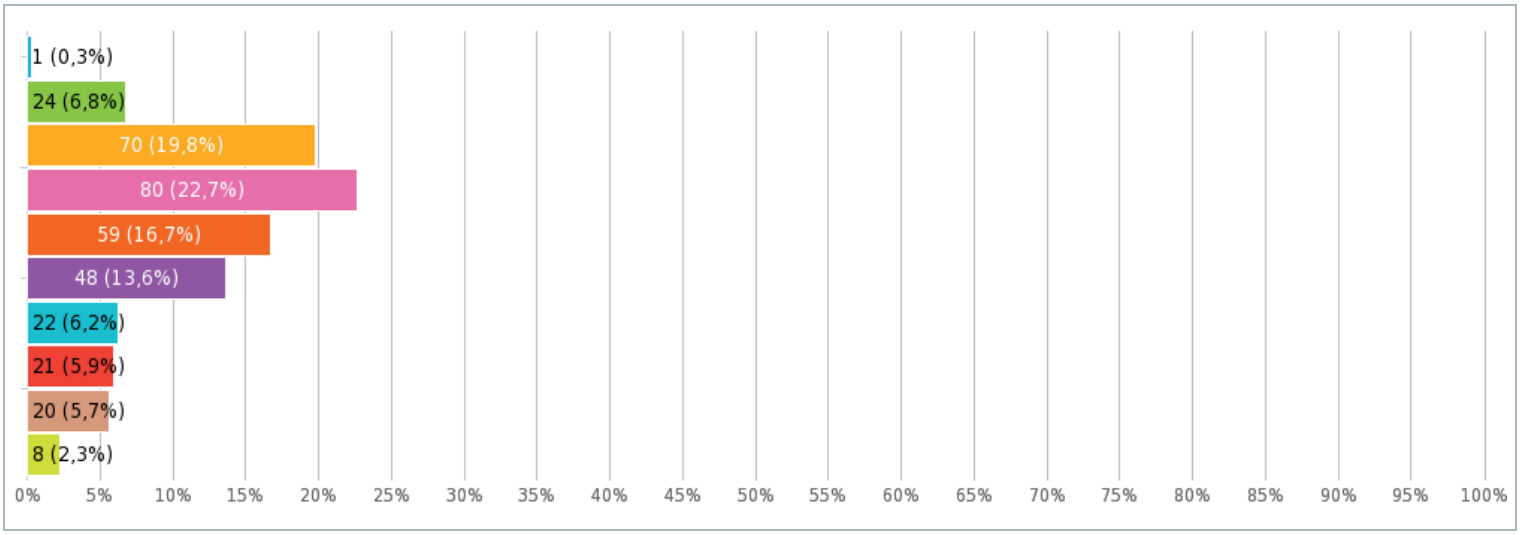
- Formació per a l'autocura dels professionals i suport psicològic
- Aspectes legals i la intervenció i manera de treballar de la policia per tal d'assessorar correctament
- dret civil en separació de parelles
- Totes són pertinents al treball en xarxa per VM
- supervisió de l'equip professional del SIAD
- formació en tots els àmbits especifica no general com fins ara.
- el vincle afectiu en els nadons
- Xarxes socials i Noves Tecnologies i també adolescents i Violència de Gènere
- Intervenció i circuits amb maltractadors
- intervenció amb agressors
- GESTIÓ DE CONFLICTES. // CIRCUIT DELS COSSOS DE SEGURETAT
- Sobre addiccions, donat que hi ha un elevat nombre de comorbiditat entre els usuaris

13. Quin és el grau de satisfacció personal en relació a les seves condicions laborals?

*Grau de la estrella, respostes **353x**, no resposta **1x***

Número d'estrelles 6,1/10

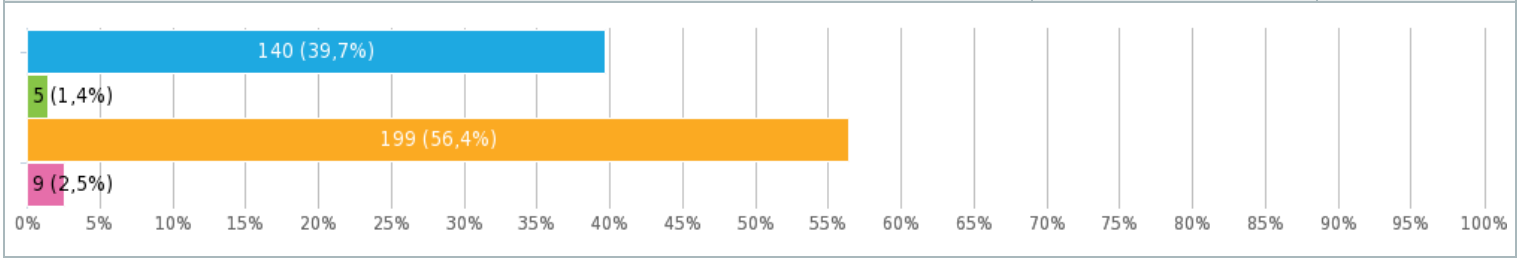
Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	1	0,3 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	24	6,8 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	70	19,8 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	80	22,7 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	59	16,7 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	48	13,6 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	22	6,2 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	21	5,9 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	20	5,7 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	8	2,3 %



14. Considera que el volum de treball que assumeix és correlatiu a la dedicació horària que té per contracte?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, el volum de treball es correspon a les hores que treballo	140	39,7 %
No, em sobren hores en relació al treball que tinc	5	1,4 %
No, tinc més treball del que puc assumir	199	56,4 %
No ho sé	9	2,5 %

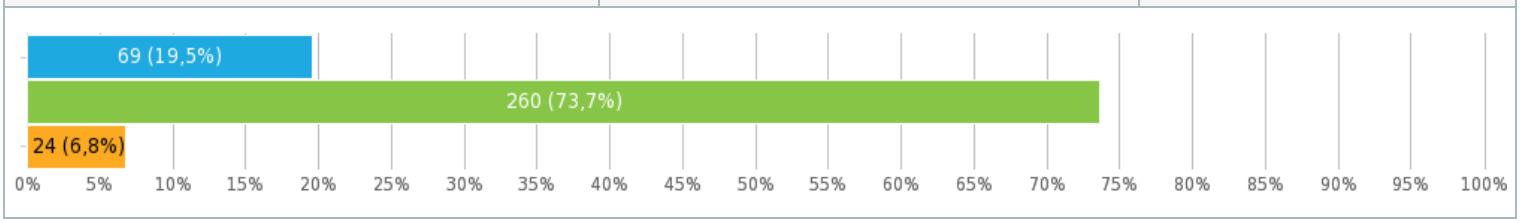


15. Disposes d'alguna acció/mesura contra l'esgotament professional (burn out)?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	69	19,5 %
No	260	73,7 %

No ho sé	24	6,8 %



16. Especifiqui l'acció/mesura contra l'esgotament professional:

*Text de resposta, respostes **68x**, no resposta **286x***

- Tenir espais i temps per fer formació en gestió d'estrès i emocions
- (2x) supervisions
- SERVEI ESPECIFIC DE SUPORT DE L'ADMINISTRACIÓ
- El departament d'Interior disposa d'un grup de psicòlegs per tal d'ajudar en la càrrega emocional als professionals del GAV/ GRAV que per la seva tasca diària es puguin veure afectats.
- FORMACIONS I TALLERS PER GESTIONAR EMOCIONS
- LA FORMACIO ÉS UNA BONA EINA
- Pla de desactivació adreçat als GAV
- Supervisió, formació continuada, treball en equip
- sessions amb suport psicològic
- Supervisió externa de l'equip un cop al mes
- Càpsules psicoeducatives realitzades per un professional extern i dirigides a tota la xarxa de treballadores de Serveis Socials.
- SUPERVISIÓ I ACCIONS PRÒPIES AMB L'EQUIP
- supervisió de casos
- Supervisió, accions formatives de cura dels professionals
- Suport psicològic amb psicòlegs del cos i la resta de Grups d'Atenció a la víctima de la Regió policial. Treball de contenció en grup i creació de vincles entre els professionals dels GAVs de la mateixa regió
- Supervisió d'equip mensual
- SUPERVISIÓ EXTERNA
- Supervisió
- Supervisió professional: 2 hores al mes
- fer esport, tenir aficions diverses, canvi d'activitats, menjar bé, descansar
- SUPERVISIÓ CLÍNICA
- supervisió puntual per una psicòloga externa assumida econòmicament des de la partida de la Regidoria De Benestar i Serveis socials de l'Ajuntament
- Servei d'assistència psicològica
- Reunions amb el Grup per explicar noves situacions.
- suport psicològic en cas necessari des del departament oportú
- Cursos d'autoprotecció de la professional
  Supervisió
- Hi ha un grup de psicòlegs als que podem trucar per parlar dins de la Direcció General de la Policia
- Estic realitzant una formació externa al lloc de feina en coaching existencial, teràpia gestalt i participo en un grup de creixement personal.

- treball d'alliberació en grup amb psicòlegs com a conductors
- supervisió d'equip externa
- Supervisió d'equip
  Formació fora del Servei
  participació en treball de xarxa
  Estratègies internes d'equip
- Supervisor
- (2x) SUPERVISIÓ
- sessions conjuntes amb professional
- Supervisió professional i formació continua
- Supervisió d'equip
- Supervisió i formació continua
- Suport psicològic
- Xerrades de suport psicològic
- GAUDIR DE QUINZE DIES DE PERMÍS (SENSE SOU) PER ESGOTAMENT PROFESSIONAL I SEMPRE QUE NO S'ENLLACI ABANS O DESPRES D'UN PERÍODE DE VACANCES.
- meditació i natació
- Sessions de supervisió externa
- supervisió de l'equip professional
- supervisió mensual de 2 hores (res més, ho considero insuficient)
- (8x) SUPERVISIÓ D'EQUIP
- Espai de supervisió per l'equip d'atenció a casos que som la Treballadora Social i la Psicòloga del servei
- suport psicològic
- desconnexió de la feina i parlar-ne
- Fer altres tasques, per exemple esport
- vam tenir sessions grupals amb psicòloga de l'empresa
- Possibilitat de promoció professional i / o canvi de servei dins d'FSC.
  Supervisions clíniques mensuals on es tracten aquests temes.
- Treball grupal amb el lideratge de psicòleg
- recolzament psicològic
- atenció psicològica
- sessions de desconnexió grupal amb una psicòloga
- Es van fer sessions terapèutiques el passat any
- Jornades de desactivació
- fer un buidatge, controlar l'estrès, buscar moments de reflexió i compartir-ho
- Mesura personal. Activitat física, desconnectar i fer activitats diverses.

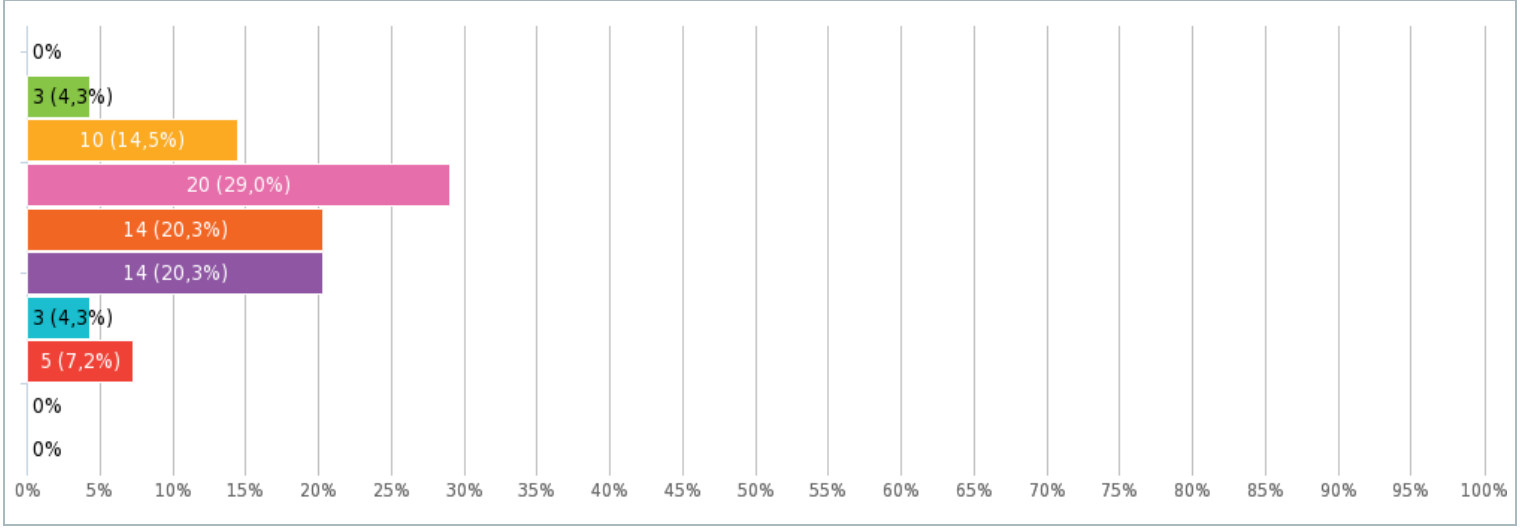
17. Com valora l'acció/mesura contra l'esgotament professional (burn out)?

*Grau de la estrella, respostes **69x**, no resposta **285x***

Número d'estrelles 6,2/10

Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	0	0 %

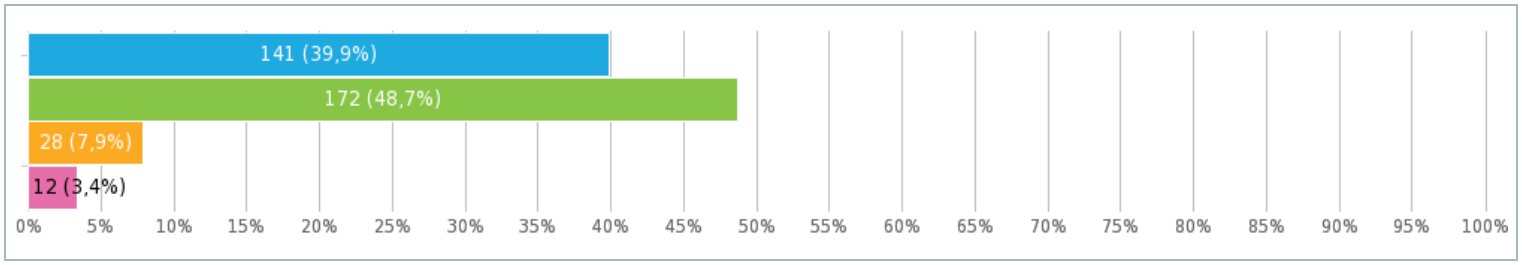
9/10 ★★★★★★★★★☆	3	4,3 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	10	14,5 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	20	29,0 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	14	20,3 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	14	20,3 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	3	4,3 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	5	7,2 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	0	0 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	0	0 %



18. Creu que des del seu servei es treballa amb perspectiva de gènere?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

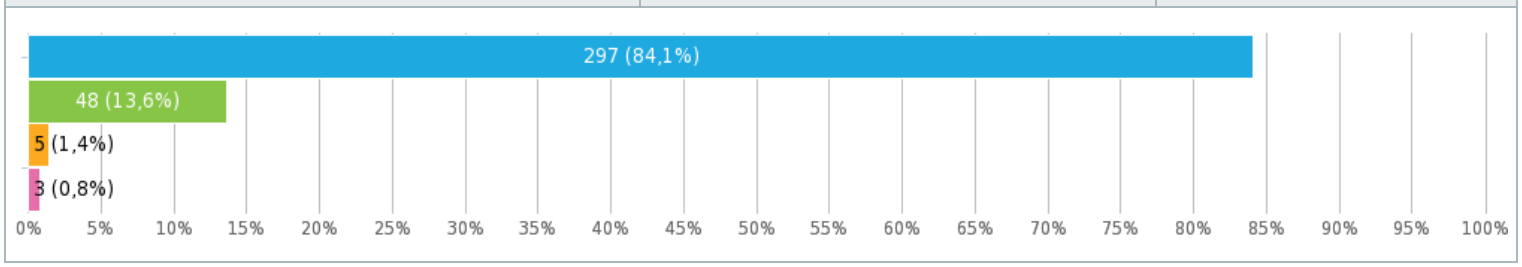
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre	141	39,9 %
Sí, la majoria de les vegades	172	48,7 %
No	28	7,9 %
No ho sé	12	3,4 %



19. Creu que des del seu servei es respecte l'autonomia de les dones en la seva pressa de decisions?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

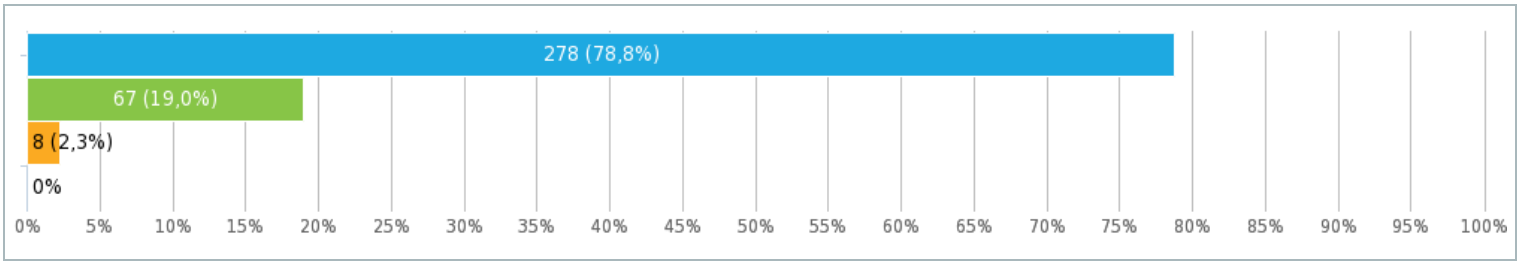
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	297	84,1 %
A vegades	48	13,6 %
No	5	1,4 %
No ho sé	3	0,8 %



20. Creu que s'informa a les dones de forma clara i comprensible sobre els drets, serveis i recursos disponibles?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

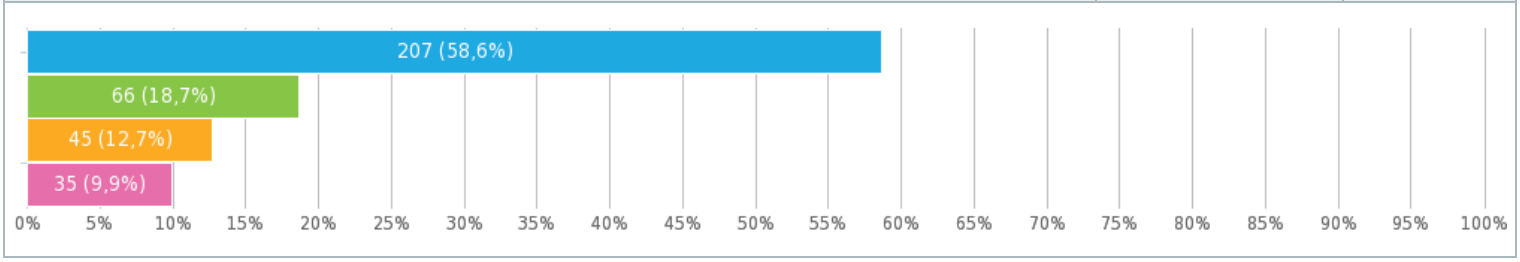
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	278	78,8 %
A vegades	67	19,0 %
No	8	2,3 %
No ho sé	0	0 %



21. S'informa sobre la RAI com un dret que tenen les dones víctimes de violència masclista (VM) en l'àmbit de la parella i/o família?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

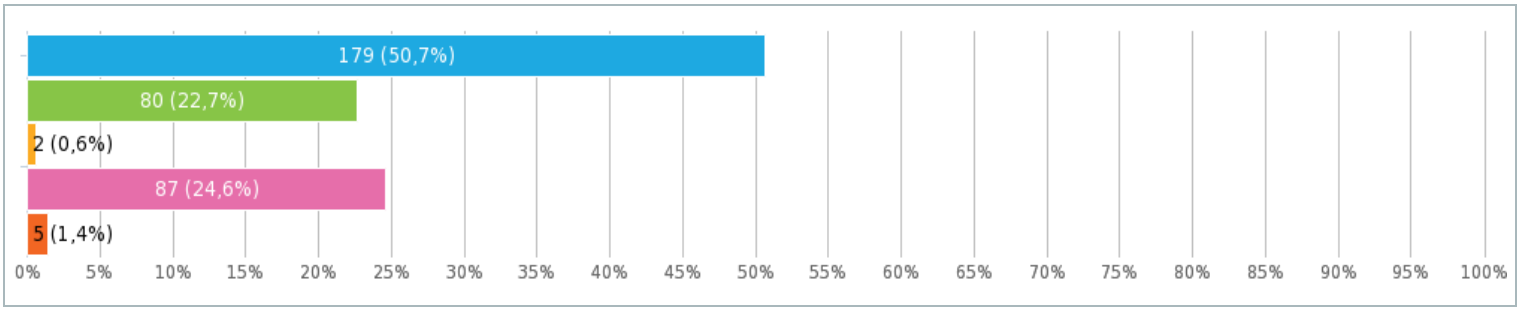
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre que la dona estigui en el supòsit que permeti accedir a la RAI, és un dret	207	58,6 %
Sí, segons la valoració tècnica de les condicions i necessitats de la dona	66	18,7 %
No	45	12,7 %
No ho sé	35	9,9 %



22. El seu servei intervé amb dones, adolescents i nenes víctimes directes de la violència masclista (VM) (no ens referim a fills/es de dones que pateixen violència en la parella)?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

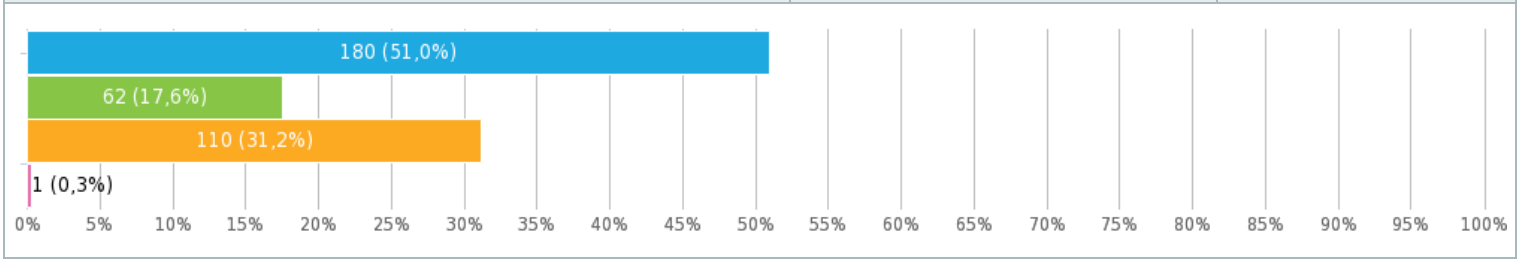
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, fem atenció a dones, adolescents i nenes	179	50,7 %
Fem atenció a dones i a adolescents	80	22,7 %
fem atenció a dones i nenes	2	0,6 %
Fem només atenció a dones	87	24,6 %
No ho sé	5	1,4 %



23. El seu servei atén a fills i filles de dones que pateixen o han patit violència masclista (VM) en l'àmbit de la parella

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

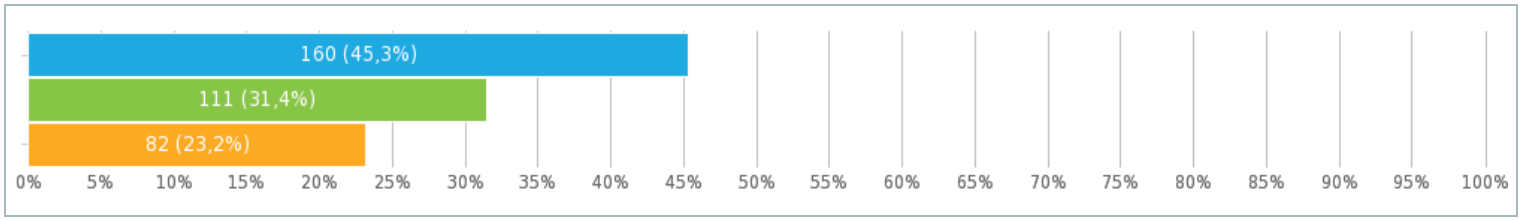
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	180	51,0 %
Excepcionalment	62	17,6 %
No	110	31,2 %
No ho sé	1	0,3 %



24. El seu servei atén a altres persones que estan afectades per la VM de forma col·lateral?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

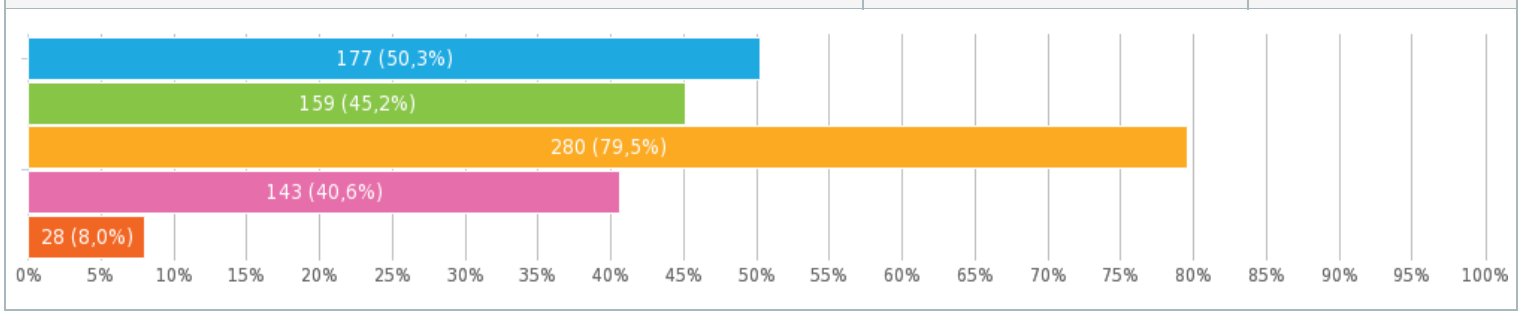
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	160	45,3 %
Excepcionalment	111	31,4 %
No	82	23,2 %



25. Quines intervencions prioritza el seu servei?

*Elecció múltiple, respostes **352x**, no resposta **2x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Prevenció i sensibilització	177	50,3 %
Detecció	159	45,2 %
Atenció	280	79,5 %
Recuperació i reparació	143	40,6 %
Altres. Especificar:	28	8,0 %



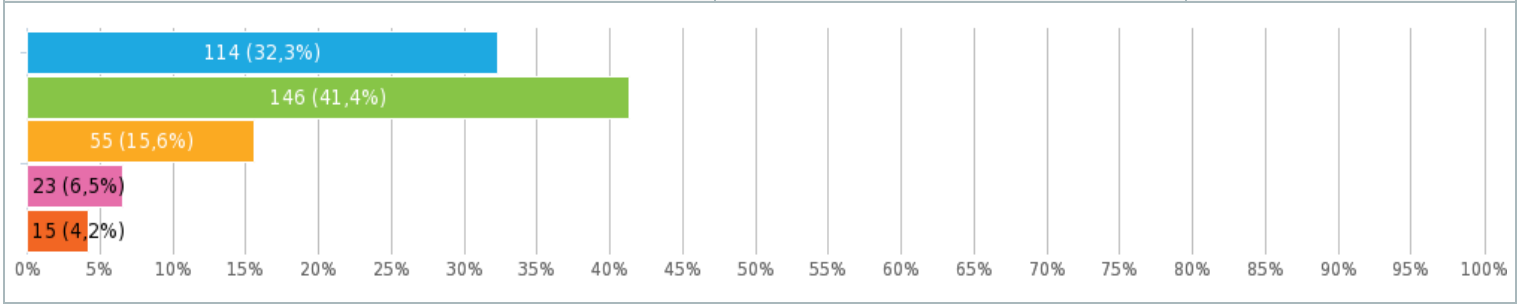
- També fem prevenció i recuperació però no de forma prioritària
- Seguiment
- Intervé en el règim de visites dels infants amb els seus progenitors no custodis
- TOTES LES OPCIONS
- Assessorament i protecció
- Compliment dels règim de visites en espais de seguretat. Garantint el benestar dels infants i adolescents
- Derivació
- Règims de visites de progenitors no custodi amb fills/es
- Seguiment policial de víctimes que han presentat una denúncia per violència masclista o domèstica
- intervenció directa davant el problema
- Des de que la dona ve a assessorar-se, denuncia el fets i no hi ha incidents passat temps del fets
- ASSESSORAMENT, DERIVACIÓ I SEGUIMENT
- protecció

- Protecció
- PROTECCIÓ
- Complir règim de visites
- La denuncia, la tramitació al jutjat, el seguiment i el respecte de les mesures judicials
- Seguiment i Atenció Personalitzada
- règim de visites entre fills i progenitors no custodis
- Assessorament jurídic i acompanyament a judici oral
- Valoració de la vinculació que ofereixen els pares i les mares als/a les fills/es
- RESTABLIMENT DE LA RELACIÓ DEL NEN/A AMB LA PART NO CUSTÒDIA I DISMINUCIÓ DEL CONFLICTE ADULT, DONAR
- prevenció i reducció de danys en els casos d'ordres d'allunyament
- normalització i desvinculació
- VINCULACIÓ A SERVEIS ESPECÍFICS
- observació de les relacions intrafamiliars i valoració de les visites
- Contenció, orientació
- Orientació i informació

26. Quin % dedica de la seva jornada laboral a prevenció/sensibilització?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

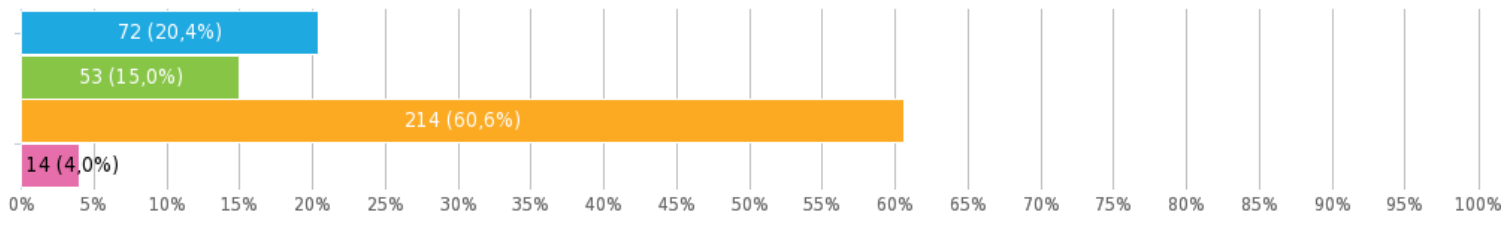
Resposta	Respostes	Ràtio
Menys d'un 5%	114	32,3 %
5-25%	146	41,4 %
26-50%	55	15,6 %
51-75%	23	6,5 %
Més d'un 75%	15	4,2 %



27. El seu servei/recurs té llista d'espera?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, habitualment	72	20,4 %
Sí, però només en determinades èpoques de l'any	53	15,0 %
No	214	60,6 %
No ho sé	14	4,0 %



28. Especifiqui el temps d'espera per accedir al seu servei:

*Text de resposta, respostes **114x**, no resposta **240x***

- Consulta advocada 1 mes, psicòloga 15 dies
- Un mes
- Entre 15 dies i un mes (si és una urgència s'atén de forma immediata)
- 15 dies o 3 setmanes
- per a l'atenció psicològica un mes
- ENTRE UN I DOS MESOS PET ATENCIÓ PSICOLÒGICA
- aproximadament 3-4 setmanes
- Entre dues setmanes i dos mesos
- entre dues i tres setmanes
- per l'acompanyament psicològic 1 mes aproximadament
- Una mitja de 5 dies.
- (2x) dues setmanes
- 7 dies
- 15 DIES
- depenen el servei per acollida una setmana i per atenció psicològica un mes en atenció jurídica una setmana o dues
- Entre una setmana i quinze dies
- (2x) 3 SETMANES
- El primer contacte és per carta i de forma immediata sempre en funció de quan ens arriben les mesures imposades pel Jutjat. Quan la persona ve de forma espontània, és immediat. En quant a l'espai terapèutic especialitzat es triga al voltant d'1 mes.
- (4x) 1 mes
- Depèn de la situació, si és urgent, es realitza en el mateix dia
  Si és seguiment i no és urgent és de 3 setmanes
- 20 M
- .
- La Unitat sempre explica que hi ha llista d'espera.
- HI HA PROFESIONALS QUE TENEN ENTRE DOS I TRES MESOS DE LLISTA D´ESPERA
- 2 setmanes

- Tres setmanes
- Per poder accedir a la psicòloga de dones de dos a tres mesos
- Actualment aproximadament un mes
- (2x) 1 MES
- (2x) un mes
- per l'advocada d'una setmana per l'altre, per la psicòloga uns quinze dies
- Per accedir a determinats serveis, com és l'atenció psicoterapèutica per a dones i l'atenció psicoterapèutica per a nens/es
- De vegades, més d'1 mes.
- 2 mesos si bé és guarden 5 hores/setmana per casos urgents
- Depenen del municipi, entre una setmana o quinze dies
- Dependent de l'època de l'any, entre dues i tres setmanes per casos de seguiment i un mes per primera acollida.
- 7-15 dies
- Dues setmanes
- En cas d'urgència, s'atén en el mateix dia o a l'endemà segons es valori. Si no és el cas, una setmana d'espera per la primera acollida. Quinzenal els seguiments.
- EL TEMPS D'ESPERA ESTÀ EN FUNCIÓ DE LES PLACES LLIURES
- entre tres setmanes i mes i mig
- Depèn de la professional que faci l'acollida, pot anar de 1 setmana per la treballadora social i educadores socials a 3 mesos per psicòloga de dones i psicòloga infantil
- Depenent de l'època, no es poden atendre totes les demandes d'atenció psicològica infantil.
- Per entrar al servei no n'hi ha, però per rebre assessorament psicològic tenim llista d'espera d'un mínim de 3 mesos
- 3-4 setmanes
- l'únic servei que pot tenir llista d'espera de sobre un mes en moments concrets és el de psicologia i per casos no greus. La resta de serveis i en casos més greus no hi ha llista d'espera
- 2 mesos aprox.
- 2-3 dies
- 5dies
- tres setmanes
- Depèn del moment, pot ser d'uns dies.
- Primera acollida i assessorament jurídic 1 setmana. Atenció psicològica entre un mes i mes i mig, segons l'època de l'any
- no ho se
- de 15 a 20 dies
- 2 setmanes aproximadament
- 15 a 30 dies
- entre 0 dies i 1 mes depenen de l'època de l'any.
- 3-4 mesos
- DEPEN DE LA FEINA QUE HI HAGI NO MÉS D' UNS DIES
- entre 1 i 2 mesos
- Tres setmanes en servei de psicologia
- 30 dies
- (2x) 3 setmanes
- segons si la persona té més o menys facilitat horària i segons grau de saturació del servei, entre una i tres setmanes (màx.)
- NO ES POT ESPECIFICAR
- ENTRE 15 DIES I UN MES
- 1 setmana
- Pel suport psicològic especialitzat uns 15 dies i per l'advocada també uns 15 dies
- 1mes

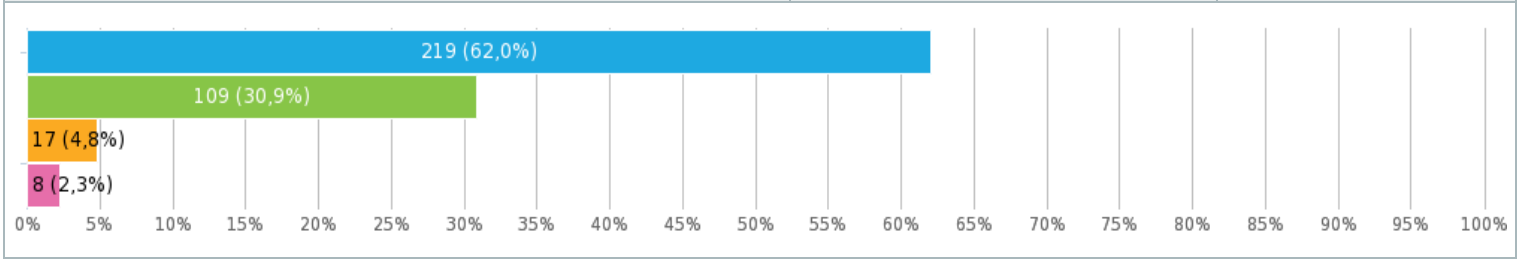
- màxim una setmana
- poc
- variable depenent del dia
- 3 dies
- De dues a tres setmanes com a màxim.
- de tres setmanes a un mes de mitjana.
- (3x) 15 dies
- una setmana
- depèn de la professional, la psicòloga aproximadament un mes.
- Entre 1 i 2 setmanes.
- Va en funció de si la derivació és urgent, preferent o ordinària
- un mes tant per l'atenció psicològica, com l'assessorament jurídic
- no ho sé
- No ho sé exactament.
- ACTUALMENT ESTEM DONANT HORA QUASI A MES VISTA PER PRIMERES I PER DERVACIONS A PISCÒLOGA DE DONES DE 5 MESOS
- entre un i dos mesos (durant el procés de recuperació). Per a les primeres entrevistes no hi ha llista d'espera
- El temps d'espera és per accedir a l'atenció psicològica. Depèn del moment, pot ser d'entre 1 i 9 mesos (en aquests moments el màxim està en 9 mesos i pot ser que augmenti).
- Jurista, un mes
  Psicòloga d'intervenció, dos mesos
- de 15 dies a un mes
- Desconec el temps
- Aproximadament un mes
- 6 mesos
- Actualment és de 2 setmanes i mitja per a primera visita, per al servei de la psicòloga és de 2 mesos i mig
- 3 setmanes aprox.
- aprox. 1mes
- una setmana/quinze dies
- L'Any 2014 per rebre suport psicològic especialitzat les dones havien d'esperar 3 mesos.
- 15 dies però en casos urgent s'avança i es pot tardar només 1 dia
- setmanes
- EL DESCONEC PERÒ ACOSTUMA A SER MÍNIM
- un parell de dies
- Al de psicologia en concret em refereixo. Entre un o 2 mesos.
- 1 SETMANA
- 3 mesos
- Urgències la mateixa setmana, altres situacions un mes aproximadament

29. El seu servei treballa en equip?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre	219	62,0 %
Sí, segons el cas	109	30,9 %

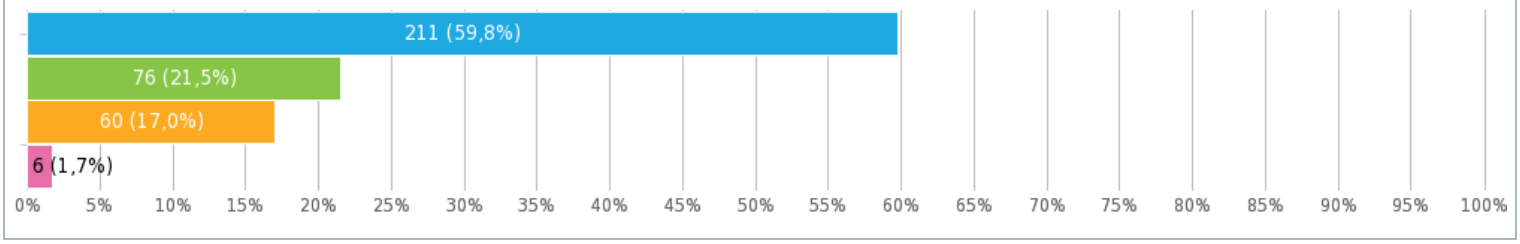
Excepcionalment	17	4,8 %
No	8	2,3 %



30. El seu servei reserva hores per la coordinació de l'equip?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	211	59,8 %
A vegades	76	21,5 %
No	60	17,0 %
No ho sé	6	1,7 %



31. Especifiqui el número d'hores setmanals dedicades a la coordinació de l'equip:

*Text de resposta, respostes **278x**, no resposta **76x***

- Ens reunim una vegada al mes. Reunió d'1.5 hores
- (37x) 2
- (18x) 1
- (2x) 2 h
- DUES HORES REUNIÓ DE TOT L'EQUIP.
  DUES HORES REUNIÓ INTERNA SERVEI.
- 4 hores setmanals
- 2-4 hores
- Entre dues i cinc hores mensuals
- (2x) 2-3h

- una hora setmanal fixa (Treballadora social, psicòlogues i coordinadora). Dues hores trimestrals amb tot l'equip (Treballadora Social, Psicòloga dones i Infantil, Advocades i recepcionista i advocades). Altres coordinacions segons necessitat cas.
- (13x) 2 hores
- (2x) 6
- (10x) 3
- depèn si s'han de tractar casos o no
- (4x) 3 HORES
- (2x) 10
- 0,30 h
- (11x) 5
- ?
- REUNIONS TRIMESTRALS
- LES QUE CALGUIN
- 3h
- 2 HORES MENSUALS
- 2 H
- (6x) 4
- (2x) 8 hores
- 21 hores
- Com a espai de reunió es quinzenal amb el coordinador però no es treballen casos. Com a espai més tècnic la coordinació de a dos és diària i mes d'un cop. Hem plantejat reunions tècniques quinzenals
- (10x) 1 hora
- 2 hores, aprox., cada 15 dies
- 3hores
- UNA
- (2x) una hora setmanal
- mínim 2
- 2h cada quinze dies
- 4 hores aprox.
- no hi ha una mitjana, es fa quan sorgeix
- 2h mínim setmanals i depenent de la necessitat es podrien disposar d'unes 5-6h més setmanals
- 2hores
- FIXES 4H SETMANALS SEGONS LA NECESSITAT, ÉS A DIR, INFORMALMENT LES QUE LA SITUACIÓ REQUEREIXI
- 2.5 h/set
- 2h a la setmana, però cada dia es fan coordinacions.
- 0,5h
- Es realitza mensualment
- Reunió mensual amb altres GAV (3-4 hores mensuals)
- 2 h/setmanals
- Dues hores mensuals aproximadament. Tot i que hem de fer revisió de com estructurem la coordinació
- (2x) 2 hores setmanals
- 8
- (5x) 3 hores
- UNES 5 O 6 HORES, DEPENENT DE LA SETMANA, DE L'ÈPOCA
- mensualment amb la psicòloga i advocada reservem un temps de coordinació
- (3x) 2h
- 4 hores/mes

- una hora a la setmana
- 15 minuts setmanals
- NO es reserva un numero específic però dos dies a la setmana mínim
- 3h setmanals fixes.
- 2,5H. SETMANALS
- La direcció dedica el 60-70% de la Jornada a la coordinació de l'equip, la resta al treball en xarxa (assistència a protocols, establir circuit, etc.) i a la prevenció i la sensibilització.
- 5h. No les suficients
- (2x) 30 minuts
- setmanals cap, fem una reunió d'equip comarcal cada tres mesos.
- reunions d'equip cada mes o dos mesos
- (2x) 2 HORES I MITJA
- dues hores i mitja sempre, però sí convé es cerquen altres espais addicionals
- Segons necessitat. No hi ha una reserva específica d'hores.
- 1/2h
- FORMALS 2, INFORMALS INDETERMINADES
- 1/2 hora (2hores al mes)
- coordinació d'equip 1 hora. coordinació i seguiment de casos entre coordinadora i jurista i psicòloga i coordinadora, 1 hora respectivament
- (2x) 2,5
- 1hora
- tres hores setmanals.
- 3HORES
- 2 o 3 hores
- DE 2 A 3 HORES
- (4x) 1h
- 3-4 hores
- 1/2
- (2x) 2.5
- 3.30h
- .
- UNES DOS O TRES HORES
- Mínim 3h
- 2:30h.
- 1 hora màxim
- Són a demanda i de forma aleatòria
- (4x) 5 hores
- 02:30h.
- No es pot especificar, depèn del volum de feina
- Es fan reunions d'equip quinzenalment i si en aquestes reunions es considera necessari treballar de forma conjunta aspectes legals, casos o conflictes es planifiquen per ser tractats en sessions formatives, de seguiment , informatives ,etc...
- Depèn del volum de feina.
- 2 al mes
- 1.5
- 6h/setmana
- 1.5 hores (reunió equip), quinzenalment
- cinc hores

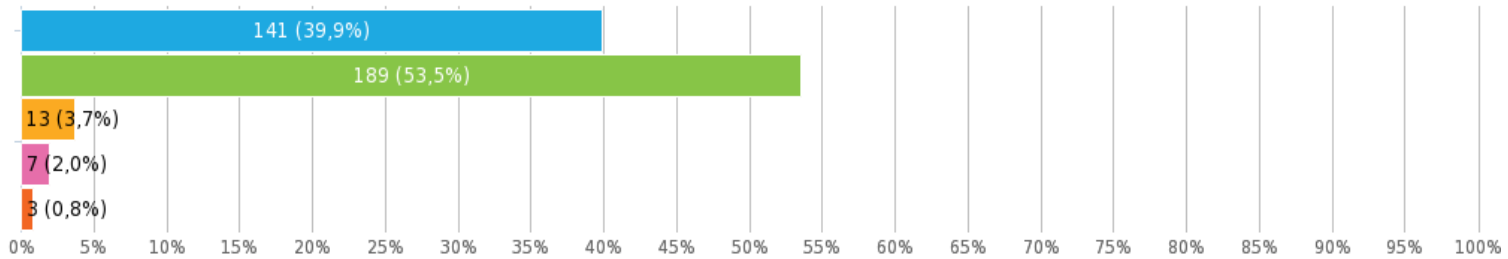
- 2 a 3 hores
- 2 hores quinzenals
- Depèn de les necessitats dels casos poden ser des de 1 a 4 h. mensuals, la psicòloga fa 16 h. setmanals i tenim 2 hores mensuals reservades per coordinació, però sempre prioritzem l'atenció.
- una mitjana d'una hora setmanal
- mitja de 3h setmanals.
- 3h.setmanals
- poques
- Reunió d'equip cada 15 dies
- variable
- No es pot quantificar...
- És dediquen hores puntuals. No setmanals.
- 5 hores setmanals
- 7 hores i mitja
- 4 hores a la setmana, de mitjana
- 1 hora quinzenal.
- 1' 5h
- 2h formals i múltiples informals
- 2,5h
- Dos hores i mitja.
- 2H
- Una hora
- 2 hores setmanals per reunió d'equip, 1 hora cada dos/tres setmanes per coordinacions per l'atenció infantil.
- 27
- de 2 a 3 h depenent la demanda
- 1:30h cada 15 dies
- tres hores setmanals
- unes tres hores
- (3x) TRES HORES SETMANALS
- UNA HORA SETMANAL
- de 2 a 4
- (2x) 2 hores i mitja
- Depèn el cas
- (2x) UNES TRES HORES SETMANALS
- x
- Depèn del cas no és setmanal
- 2 hores reunió de tot l'equip setmanal, tots els PIADs.
  1 hora de coordinació a la setmana tècnica i psicòloga del PIAD específic per coordinació de casos.
  1 hora cada 15 dies amb l'advocada i tècnica del PIAD en concret per coordinació de casos.
- Som un equip de tres persones que treballem conjuntament quasi a diari, la xarxa es reuneix cada dos o tres mesos, (tots els serveis, SS, SIE, TS Hospital, TS CAP...)
- (2x) 5h
- de un a dues
- Sempre treballem de forma coordinada, valorant els casos en equip. Per tant la coordinació es constant.
- 8 HORES SETMANALS
- varia en funció dels casos, sobre una mitjana de 2h
- 2hores setmanals

- 1 hora quinzenal
- (2x) 2-4
- 2'5h setmana
- 0-2h
- Depèn de la necessitat psicològica
- 5 HORES
- Es de forma puntual.

32. El seu servei treballa coordinadament amb altres serveis de la xarxa?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre	141	39,9 %
Sí, segons el cas	189	53,5 %
Excepcionalment	13	3,7 %
No	7	2,0 %
No ho sé	3	0,8 %

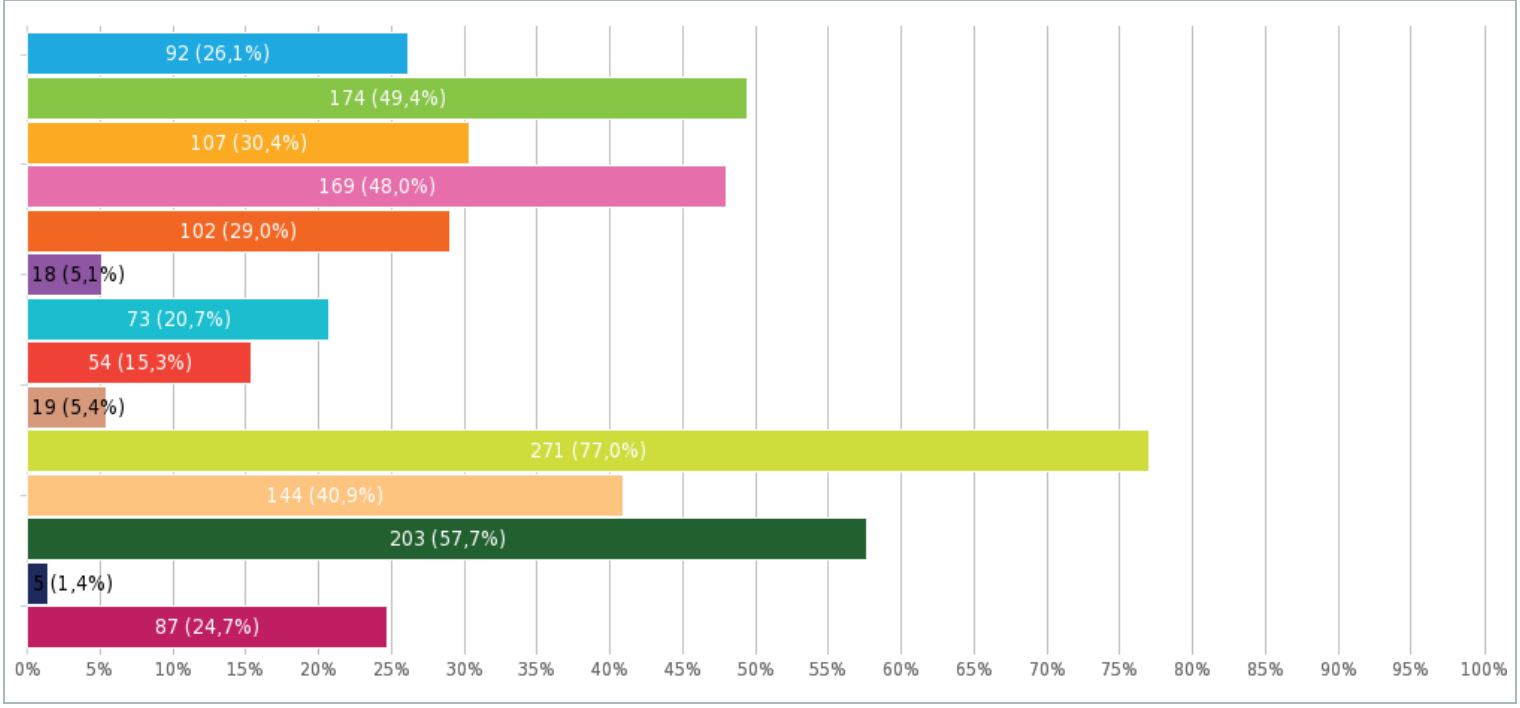


33. De quin servei li deriven les dones/adolescents/nenes?

*Elecció múltiple, respostes **352x**, no resposta **2x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Oficines d'Informació i Atenció a les Dones de l'Institut Català de les Dones (ICD)	92	26,1 %
Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)	174	49,4 %
Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)	107	30,4 %
Grup d'Atenció a la Víctima (GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra)	169	48,0 %
Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)	102	29,0 %
Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)	18	5,1 %

Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR)	73	20,7 %
Servei d'Acolliment Substitutori de la Llar (pis suport, SAS)	54	15,3 %
SAAU	19	5,4 %
Serveis Socials d'atenció primària	271	77,0 %
Sector educatiu	144	40,9 %
Sector sanitari	203	57,7 %
No lo sé	5	1,4 %
Altres. Especifiqui	87	24,7 %



- El servei és conegut pel boca a boca. Usuàries que envien a altres usuàries
- Associacions entitats, altres dones
- entitats del Districte
- ALTRES SERVEIS MUNICIPALS I ENTITATS
- BASSICAMENT DEL JUTJATS
- Jutjats VIDO
- Eaia, jutjats
- Equip D'assessorament Tècnic de Menors
- EAP/CAP/HOSPITAL...
- Ens deriven pocs casos i sempre quan ja no saben que fer
- COSSOS DE SEGURETAT:MMEE I POLICIA LOCAL; ENTITATS DE DONES, PERSONES A TÍTOL PERSONAL

- SATAF, EATAV
- Servei de Mediació de l'Ajuntament, Servei d'assessorament jurídic de l'Ajuntament
- Serveis d'inserció laboral de l'Ajuntament. Oficina Atenció a la víctima de la Guardia urbana
- Serveis d'Inserció laboral
- Qualsevol dels anteriors
- Jutjat, advocats, altres usuàries, EAIA, i altres serveis de l'Ajuntament
- metge de capçalera, EAP
- INFÀNCIA I JUTJATS
- (3x) Jutjats
- secretaria de família
- diversos
- Persones que arriben per demanada pròpia i accedeixen directament al servei
- Jutjat de VIDO o primera instància i instrucció
- jutjat, EAIA
- Sara BCN
- (6x) EAIA
- piad
- particulars
- Venen directament a comissaria
- ACTUACIONS D'OFICI PER PART DE COSSOS DE SEGURETAT
- Per iniciativa pròpia
- SIFE, JUTJATS, CATE,POLICIA LOCAL,CREU ROJA, PROFESSIONALS....
- CDIAP
- sife, jutjats, cate, policia local,creu roja, professionals particulars...
- Entitats de Dones de la ciutat, dones que coneixen el servei (més del 30%), Jutjats,..
- mai s'ha derivat cap dona del punt de trobada,
- jutjats, usuàries del servei, grups de dones,...
- policia local, jutjats, CATE, Creu Roja, professionals privats,,
- (2x) SIFE, JUTJATS, CATE, CREU ROJA I PROFESSIONALS PARTICULARS
- SIFE, jutjats, CATE, Creu Roja i professionals privats
- Associacions de dones de la comarca.
- SIFE, CATE, Policia Local, Creu Roja, Professionals privats , Jutjats
- Els bàsics són aquests, puntualment també: EAIA, Escoles.
- SIAD's altres municipis i del telèfon d'urgències 900900120, i policia local
- (2x) Jutjats i EAIA
- JUTJATS, EAIA
- de conegudes o amigues
- Serveis socials, SIAD, SIE, SAAU
- JURISTES

- (2x) Jutjat
- eaia i jutjat
- Jutjats o EAIA 's a través de Secretaria de família
- Ajuntaments Locals
- sara
- Jutjat i Fiscalies
- jutjats
- PIAD
- policia local/jutjats
- Generalment venen a comissaria
- Habitualment el nostre servei deriva els casos al tractar-se del GAV.
- Farmàcia
- Jutjats i EAIAs
- JUTJAT, EAIA
- jutjat, VIDO
- EAIA, crae, jutjat
- entitats
- JUTJATS O EAIA
- EAIA i Justícia
- trucades directes pròpia víctima, o través 016, o 112
- 016 i el 112
- tF 016
- Sector jurídic, advocades d'ofici
- Des de les pròpies persones interessades, amics o familiars. També del 016
- Del 016 i a nivell particular, familiar, professional
- Policia
- EMERGÈNCIES 112, TELÈFON VM 016

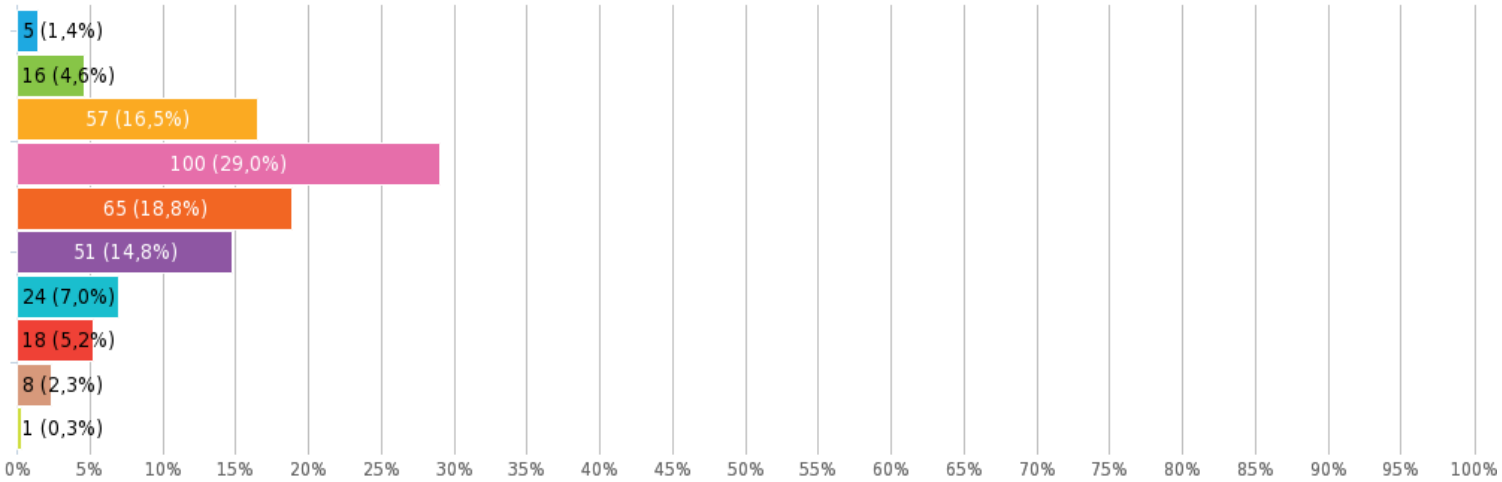
34. Com valora el funcionament de les derivacions que li fan al seu servei?

*Grau de la estrella, respostes **345x**, no resposta **9x***

Número d'estrelles 6,3/10

Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	5	1,4 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	16	4,6 %

8/10 ★★★★★★★★☆☆	57	16,5 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	100	29,0 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	65	18,8 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	51	14,8 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	24	7,0 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	18	5,2 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	8	2,3 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	1	0,3 %

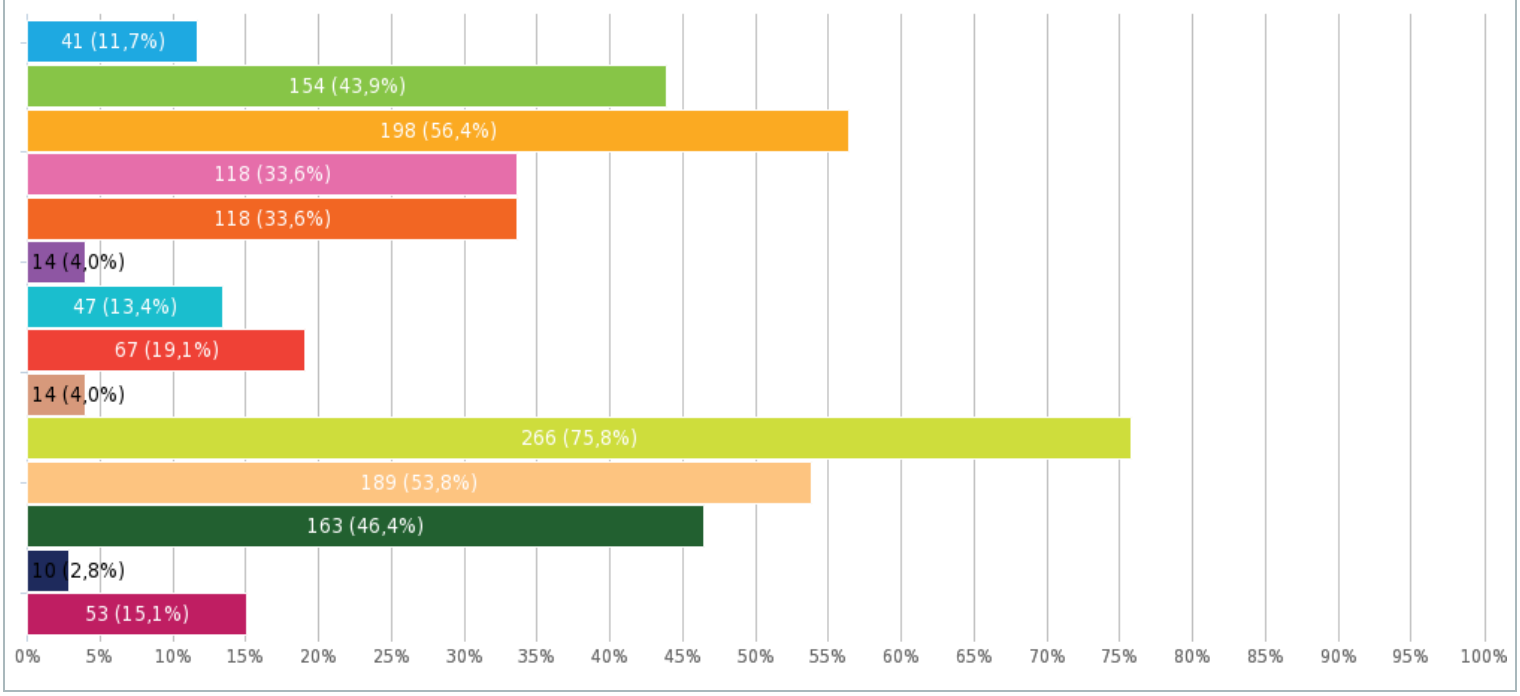


35. A quins serveis deriven les dones/adolescents/nenes?

*Elecció múltiple, respostes **351x**, no resposta **3x***

Resposta	Respostes	Ràtio
ICD	41	11,7 %
SIAD	154	43,9 %
SIE	198	56,4 %
GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra	118	33,6 %
OAVD (Justícia)	118	33,6 %
STPT	14	4,0 %
SAR	47	13,4 %
Pisos suport (SAS)	67	19,1 %
SAAU	14	4,0 %

Serveis socials d'atenció primària	266	75,8 %
Serveis d'atenció a la infància i a l'adolescència	189	53,8 %
Sector sanitari	163	46,4 %
No ho sé	10	2,8 %
Altres. Especifiqui:	53	15,1 %



- (7x) SARA
- policia municipal
- Per proximitat al territori, dificultats de desplaçament, o especificitat del cas.
- Fem l'atenció especialitzada s'activen altres serveis en funció de la necessitat del cas, no sempre
- NO ES DERIVA, ES TREBALLA COORDINADAMENT EN SITUACIONS DE TOXICS I SALUT MENTAL, PER EX.
- Incorpora
- No fem derivacions
- Mediació, assessorament jurídic de la Diputació
- es treballa coordinadament
- servei de suport Jurídic del SIAD
- No derivem, les atenem nosaltres des del servei
- Serveis d'Inserció laboral
- Policia Municipal, SOJ, SAU (Servei allotjament urgència), CAS, altres entitats locals temes diversos
- on es consideri adient segons el cas
- CAID

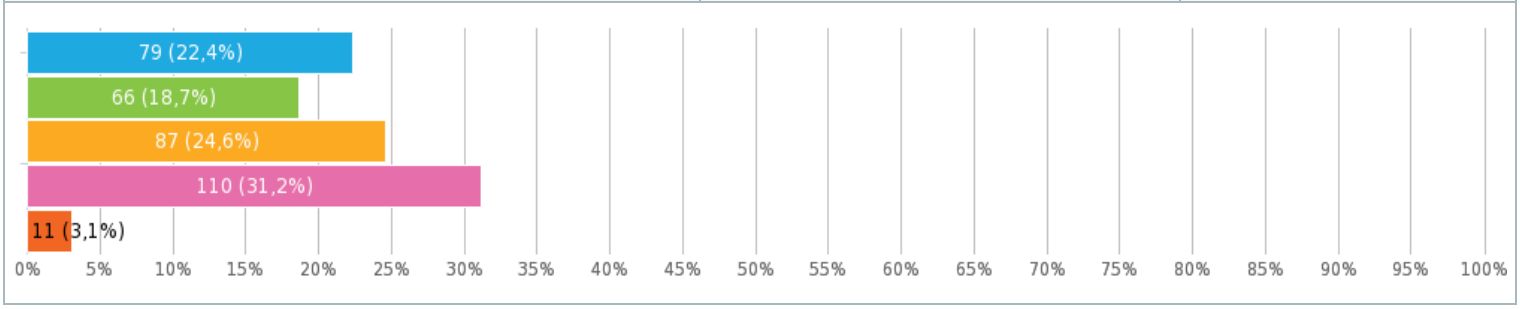
- sara
- piad
- PIAD (Punt d'Informació a la Dona), SARA
- Les tractem al nostre servei
- inserció laboral
- qualsevol servei de la comunitat que pugui facilitar la socialització de les dones i noies ateses
- depèn del cas es pot enviar a serveis fora del territori
- Càritas, Creu Roja, Associacions, entitats, Centre de Formació Ocupacional, SOJ...
- SOJ
- Molt puntualment al SIE, per la distància i dificultat de desplaçament i bàsicament pels infants.
- Depèn del cas.
- entitats de dones del municipi
- SERVEIS DE FORMACIÓ I EDUCATIUS
- NO LES DERIVEM. LES ATENEM DES DEL SIE.
- Servei privat
- Nosaltres no fem derivacions, en tot cas si valorem que la dona i infant pot necessitar d'algun servei
- no es pot derivar
- Joventut, Hospitals...
- AMBIT ESCOLAR, JUDICIAL, OCI
- EATAF, Teràpia, SARA
- (2x) AMBIT ESCOLAR, ALTRES ENTITATS
- Segons el cas i el que la jove requereixi i vulgui és derivada a algun servei especialitzat
- orientació laboral
- EATAF / EATAV
- normalment SATAF
- Atenció d'urgència SARA (Barcelona)
- Associacions i ong's
- SATAF, Serveis de salut mental i serveis de teràpia familiar
- Sol·licitem al jutjat intervenció de Serveis Socials, EATAF, Salut Mental, drogodependències...
- CSMIJ, EATAF; mediació familiar, CAS
- EAIA i Justícia

36. Utilitza un informe/formulari de derivació?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre	79	22,4 %

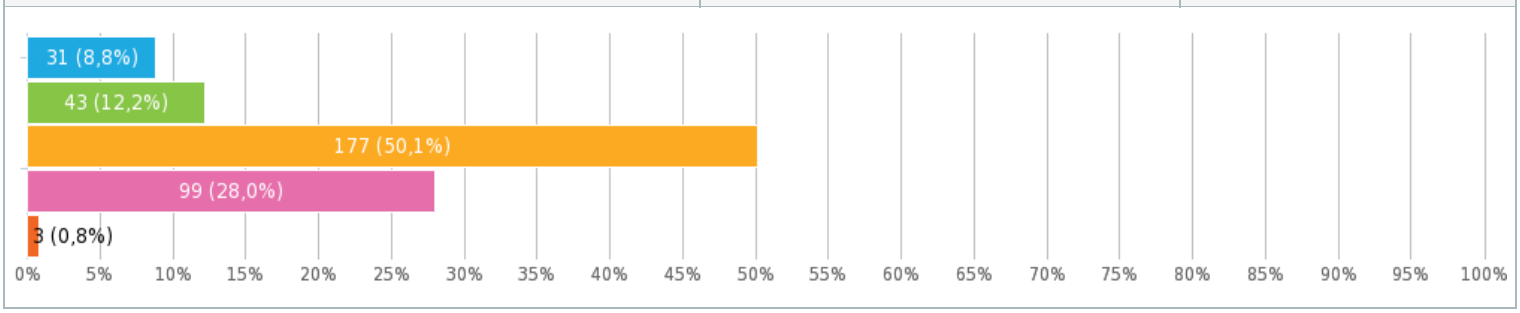
Quasi sempre	66	18,7 %
A vegades	87	24,6 %
No, mai	110	31,2 %
No ho sé	11	3,1 %



37. Des del seu servei s'acompanya a les dones en les derivacions a altres serveis?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre	31	8,8 %
Quasi sempre	43	12,2 %
A vegades	177	50,1 %
No, mai	99	28,0 %
No ho sé	3	0,8 %

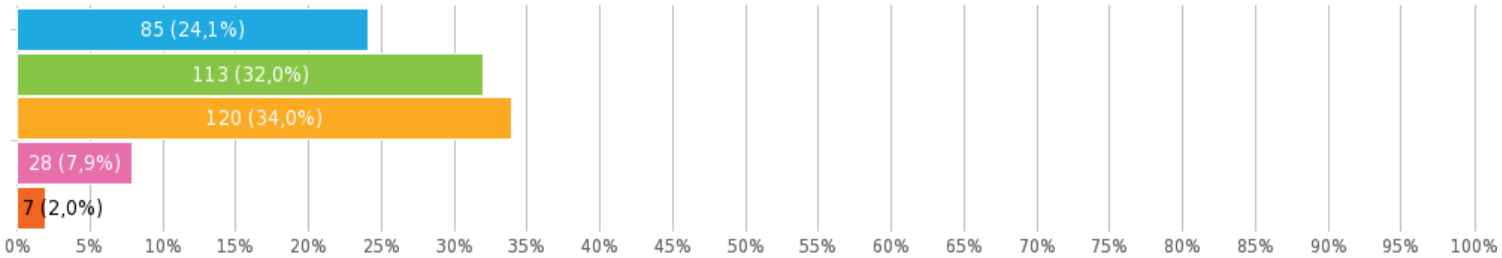


38. Des del servei es fa seguiment de les dones que han estat derivades a altres serveis?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio

Sí, sempre	85	24,1 %
Quasi sempre	113	32,0 %
A vegades	120	34,0 %
No, mai	28	7,9 %
No ho sé	7	2,0 %

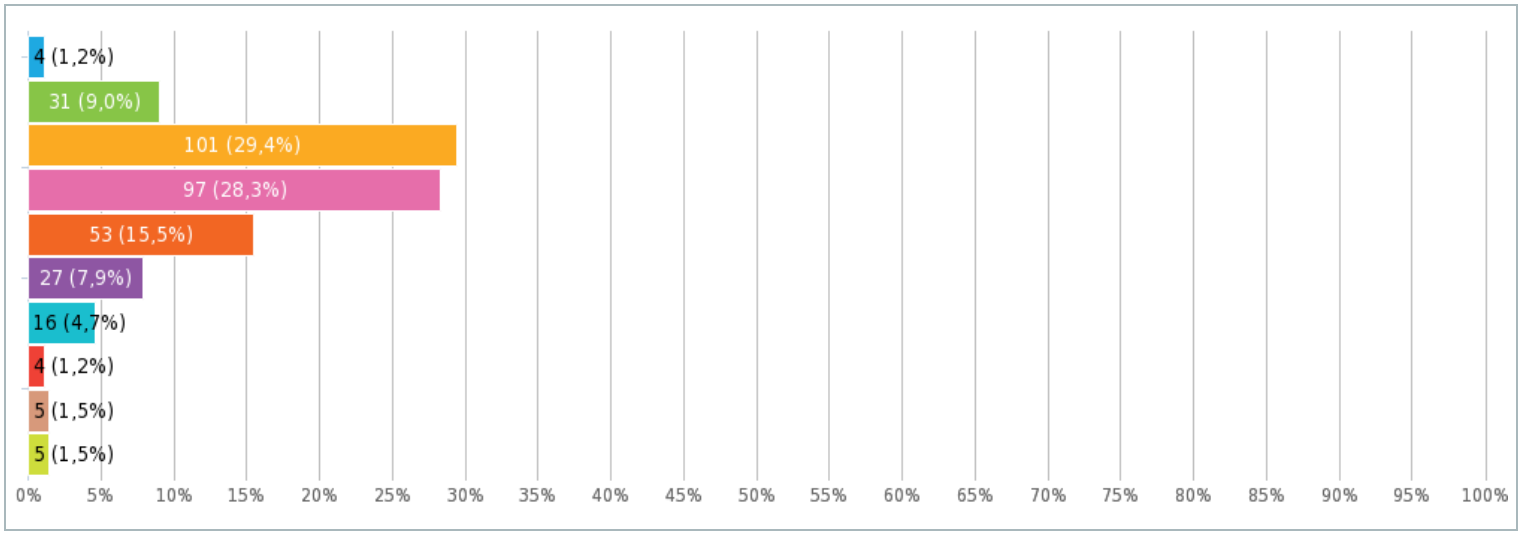


39. Com valora les derivacions que el seu servei realitza a altres de la Xarxa?

*Grau de la estrella, respostes **343x**, no resposta **11x***

Número d'estrelles 6,9/10

Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	4	1,2 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	31	9,0 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	101	29,4 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	97	28,3 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	53	15,5 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	27	7,9 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	16	4,7 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	4	1,2 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	5	1,5 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	5	1,5 %

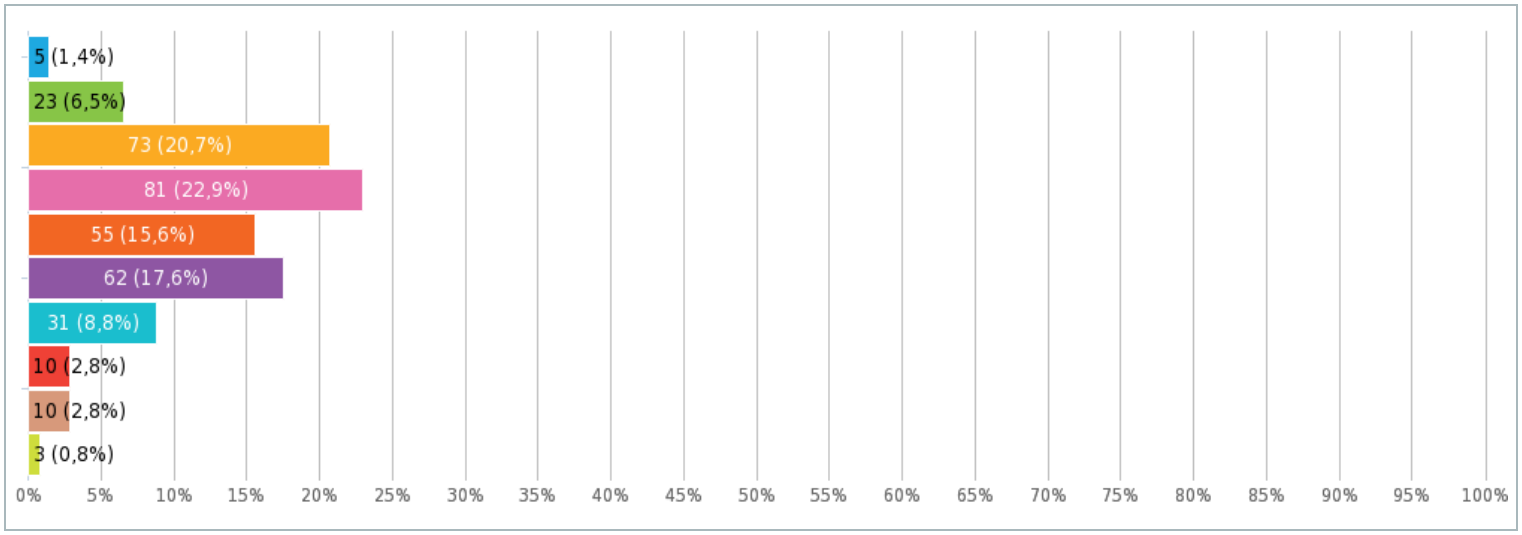


40. Com valora la coordinació a nivell tècnic entre serveis de la Xarxa?

*Grau de la estrella, respostes **353x**, no resposta **1x***

Número d'estrelles 6,3/10

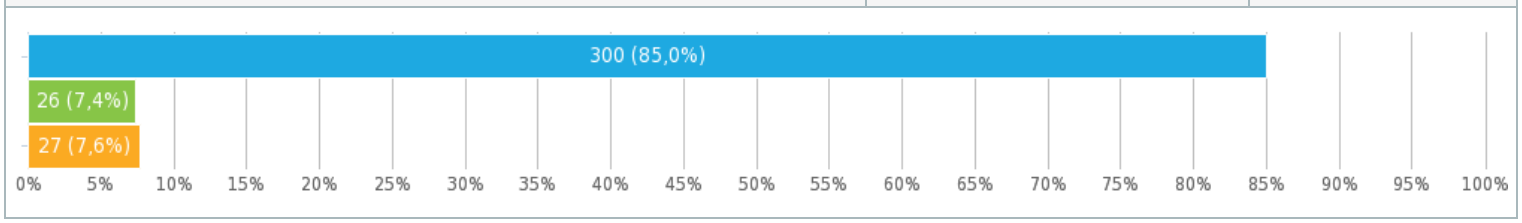
Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	5	1,4 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	23	6,5 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	73	20,7 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	81	22,9 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	55	15,6 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	62	17,6 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	31	8,8 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	10	2,8 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	10	2,8 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	3	0,8 %



41. Els protocols existents al seu territori els coneix i els utilitza?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Els conec i els utilitzo	300	85,0 %
Els conec, però no els utilitzo	26	7,4 %
No els conec i no els utilitzo	27	7,6 %

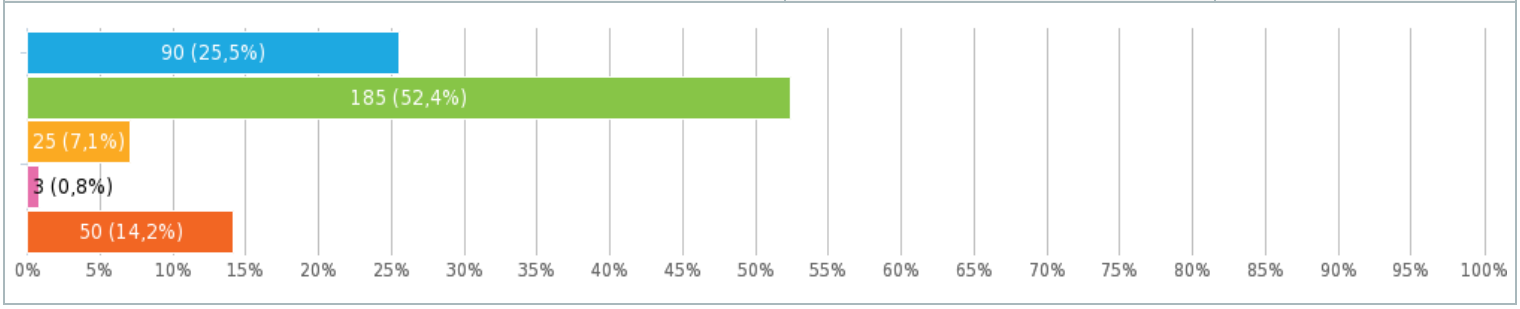


42. Considera que el protocol amb el qual opera el seu servei s'adequa al Protocol Marc?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, completament	90	25,5 %
Sí, bastant	185	52,4 %
No gaire	25	7,1 %

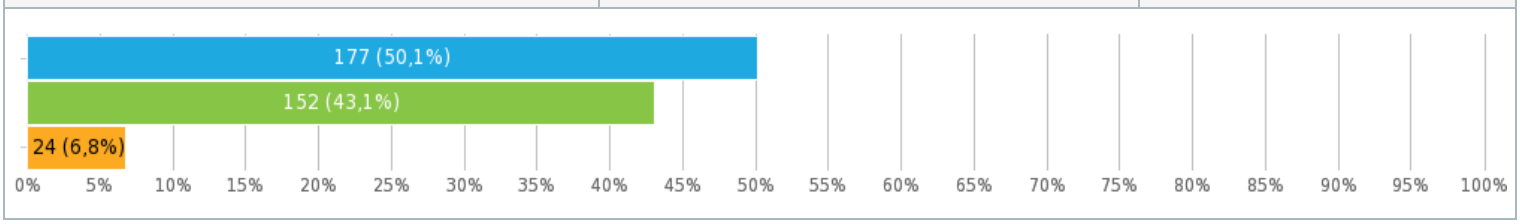
No, res	3	0,8 %
No ho sé	50	14,2 %



43. Considera que disposen d'espais per compartir coneixements i bones pràctiques amb els altres serveis del Circuit?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

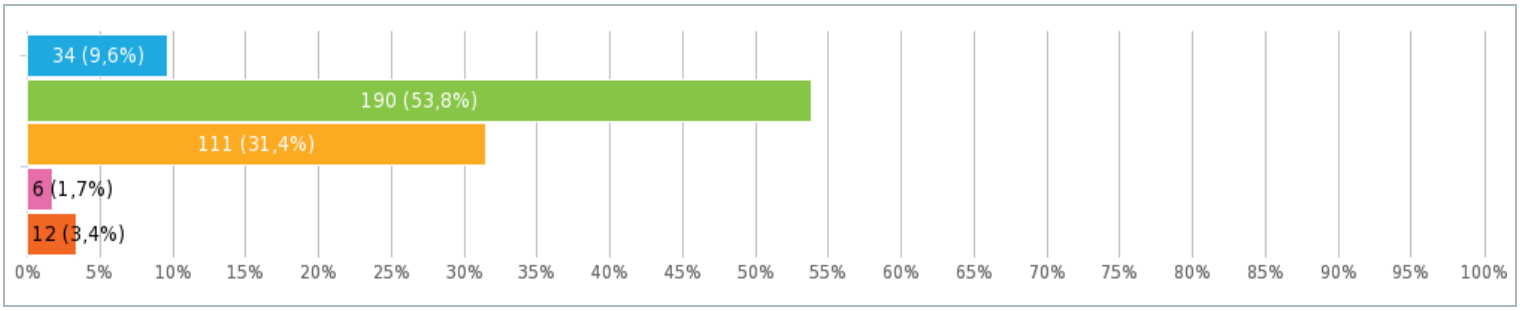
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	177	50,1 %
No	152	43,1 %
No ho sé	24	6,8 %



44. Considera que el seu circuit territorial els serveis tenen un coneixement acurat dels recursos i persones de referència?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

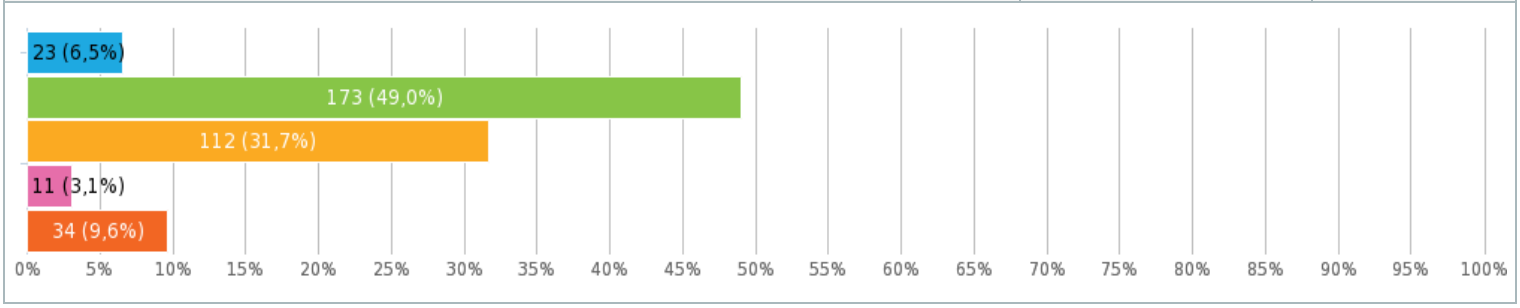
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, completament	34	9,6 %
Sí, bastant	190	53,8 %
No gaire	111	31,4 %
No, res	6	1,7 %
No ho sé	12	3,4 %



45. Considera que estan clarament delimitades les responsabilitats i els límits de la intervenció de cada servei i professional de la Xarxa?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, completament	23	6,5 %
Sí, bastant	173	49,0 %
No, hi ha solapaments en alguns casos	112	31,7 %
No, es produeixen solapaments en nombrosos casos	11	3,1 %
No, hi ha buits en el circuit d'atenció	34	9,6 %

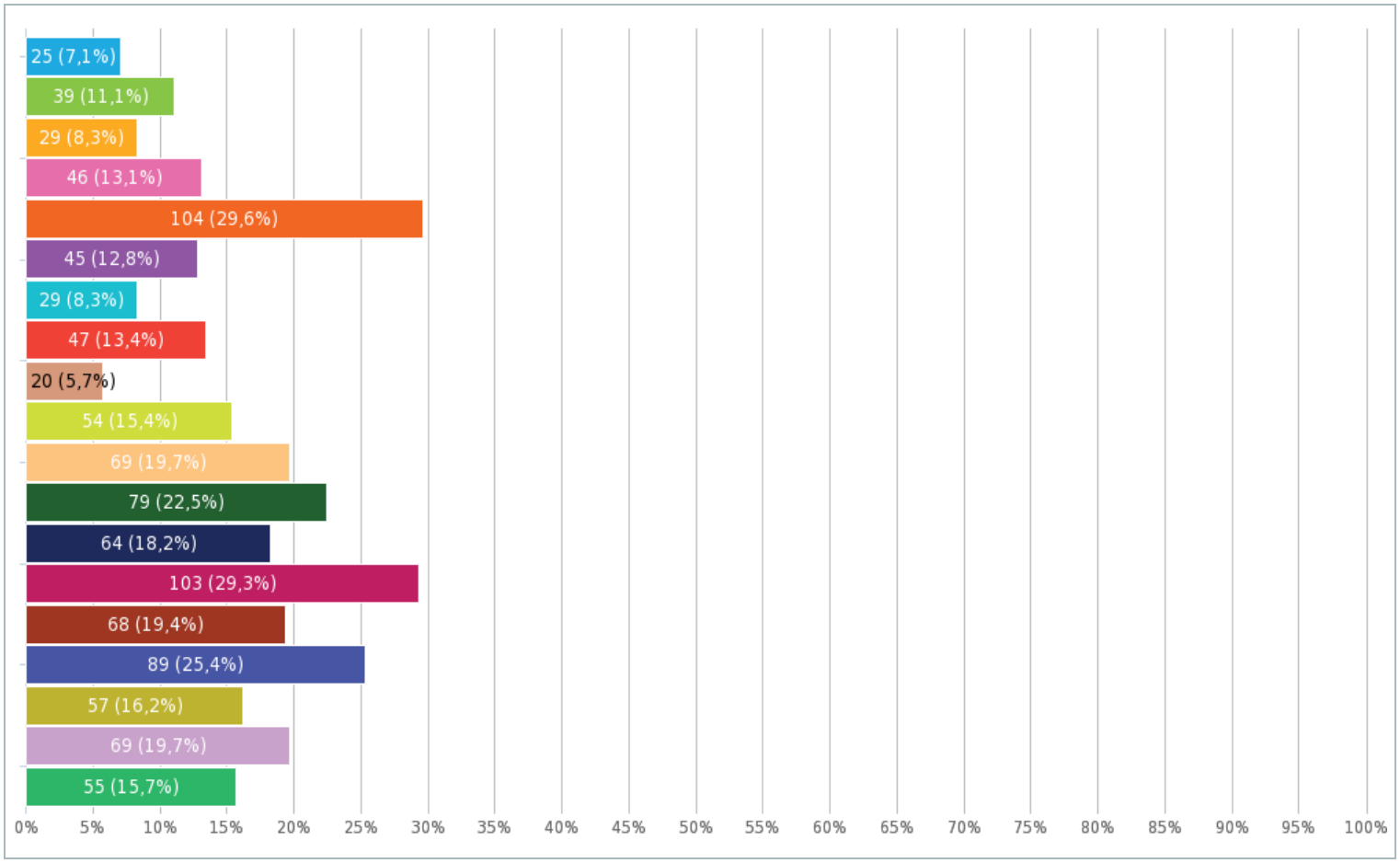


46. Quins àmbits/serveis haurien de formar part del circuit i participar activament en les coordinacions i no ho fan?

*Elecció múltiple, respostes **351x**, no resposta **3x***

Resposta	Respostes	Ràtio
ICD	25	7,1 %
SIAD	39	11,1 %
SIE	29	8,3 %

GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra	46	13,1 %
OAVD (Justícia)	104	29,6 %
STPT	45	12,8 %
SAR	29	8,3 %
Pisos suport (SAS)	47	13,4 %
SAAU	20	5,7 %
Serveis socials d'atenció primària	54	15,4 %
Serveis d'atenció a la infància i la adolescència	69	19,7 %
Sector sanitari	79	22,5 %
Hospital de referència	64	18,2 %
Educació	103	29,3 %
Joventut	68	19,4 %
Immigració	89	25,4 %
Entitats	57	16,2 %
No ho sé	69	19,7 %
Altres. Especifiqui:	55	15,7 %



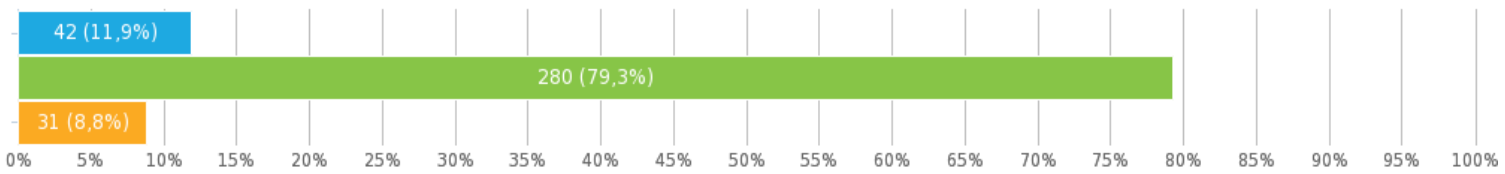
- Jutjats / Fiscalia
- Salut mental
- EAIA
- CONSIDERO QUE TOTS ELS SERVEIS QUE HAURIEN DE PARTICIPAR A LES COORDINACIONS JA HO FAN.
- hi són tots
- JUTJATS
- creu roja - Servei Entenebro i SAR
- judicatura, Universitat
- (4x) Jutjats
- crec que hi son tots
- POLICIA LOCAL
- jutges i jutgesses
- Participen tots els serveis que són convenients
- Jutjat
- Justícia (jutgessa específica del jutjat de violència, Fiscal i secretària judicial)

- No es fan coordinacions
- Puntualitzar que infància no està al circuit i hi haurien d'estar (ells/es volen estar-hi) i la rest
- magistrats i magistrades
- (2x) Policia Local
- DGAIA
- policia local
- justícia
- .
- jutges
- Fiscalia
- CENTRES DE SALUT MENTAL
- Justícia: jutges/esses, fiscals, advocats/ades
- -------
- Al nostre territori estan presents la majoria de serveis
- s'hauria de treballar amb diferents nivells,
- Estan presents la majoria de serveis
- AL NOSTRE TERRITORI ESTAN PRESENTS LA MAJORIA DE SERVEIS ESMENTATS
- Al nostre territori estan presents la majoria de serveis anteriors
- Al circuit estan presents la majoria de serveis que hi ha. Hi ha serveis que no estan al territori.
- participen tots activament
- Al territori estan ja presents la majoria de serveis que existeixen
- Judicatura / fiscalia
- Jutjat de violència del territori
- INEM, SOC
- STPT
- CASS (Atenció a drogodependències)
- (2x) CAS
- Àmbit judicial
- Guàrdia Urbana, CsmiJ
- jutjats Lents
- MEMBRES DE JUDICATURA
- Fiscalia i Jutjats de Violència sobre la Dona
- Centres d'Atenció i Seguiment (CAS); salut mental
- NOSALTRES NO FORMEM PART DEL CIRCUIT
- En general hauria d'haver-hi més recursos i més serveis d'atenció, sobretot atenció presencial.

47. Disposen d'una base de dades sobre intervencions comuna entre serveis?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

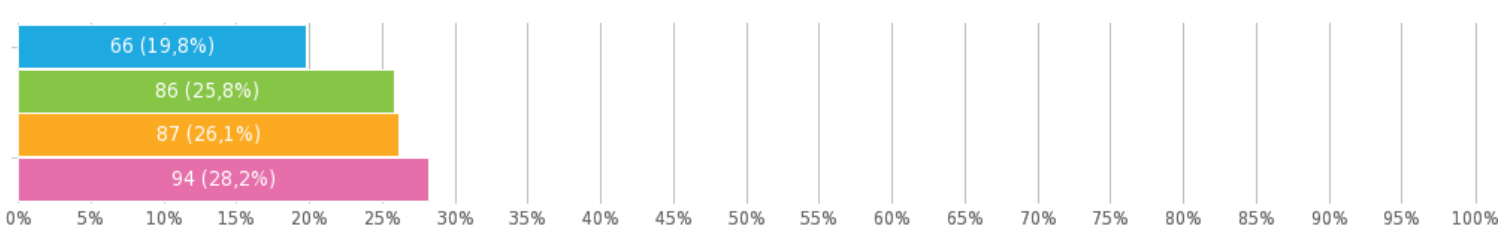
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	42	11,9 %
No	280	79,3 %
No ho sé	31	8,8 %



48. Utilitzen en el seu servei alguna eina de valoració del risc?

*Elecció simple, respostes **333x**, no resposta **21x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre utilitzem la RVD-BCN	66	19,8 %
Sí, sempre utilitzem una altra eina diferent a la RVD-BCN	86	25,8 %
A vegades utilitzem la RVD-BCN	87	26,1 %
No	94	28,2 %



49. Especifiqui la eina de valoració del risc utilitzada diferent a la RVD-BCN

*Text de resposta, respostes **164x**, no resposta **190x***

- no se
- no utilitzem
- QPVR I QPRR
- QÜESTIONARI VALORACIO DE RISC POLICIAL POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA

- actualment s'està fent servir el Qüestionaris Policials d'avaluació del Risc
- QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DE RISC ATESTAT MOSSOS
- (2x) Qüestionari Policial de Valoració del Risc
- QÜESTIONARI POLICIAL VALORACIÓ DE RISC (QPVR) I QÜESTIONARI POLICIAL REVALORACIÓ RISC (QPRR).
- QPVR/QPRR
- Ja que tenim SIE a la comarca, derivem els casos, i són elles les que valoren el risc.
- Qüestionari Policial de Valoració de Risc (QPVR) i Qüestionari Policial de Reavaluació de Risc (QPRR)
- (4x) cap
- avaluació de risc
- (15x) QPVR
- (3x) CAP
- QPVR QÜESTIONARI POLICIAL DE VALORACIÓ DEL RISC
- qüestionari policial de valoració de risc i el qüestionari policial de reavaluació de risc.
- el QPVR dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- QÜESTIONARI POLICIAL DE VALORACIÓ DE RISC. (SIAV)
- Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- QPVR DE LA CME
- estem validen una nova eina de necessitats i risc
- Estem treballant amb una eina interna
- Guia GAV-VIG R
- Qüestionaris Policials de Valoració de Risc - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- (4x) .
- VALORACIÓ DE RISC DE MMEE.
- No fem valoració de risc
- Una pròpia creada des de les OAVD's
- Qüestionari propi d'avaluació de risc.
- QVRP DE POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA
- Prenem de referència la RVD-BCN, el nivell de risc policial, la valoració del risc que en fa la dona i altres indicadors en una entrevista semi estructurada.
- Eina de valoració de risc pròpia de la Policia de la Generalitat-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- EINA PRÒPIA ELABORADA A TRAVÉS DE LES MOLTES QUE EXISTEIXEN
- Valoració de Risc de Mossos d´Esquadra
- Qüestionari policial d'avaluació de Risc i Qüestionari policial de reavaluació de Risc
- (3x) Cap
- NO HO SÉ
- (2x) No ho sé
- (2x) RVD
- QVRP-POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA (EN VIGOR A PARTIR 01/02/2016)
- Qüestionari policial de valoració de risc i qüestionari policial de revaloració del risc
- Fem servir la RVD-BCN
- qüestionaris que vam fer servir al Màster de violència de parella, persones grans i joves de IL3 (universitat Barcelona)
- Qüestionari policial valoració risc del cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- RUMI en cas d'infants i Qüestionari Policial de valoració del Risc en cas de Violència de gènere per part de mossos
- GAV POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA
- Qüestionari
- QPVR PG-ME
- el qüestionari de perillositat / risc de De Luis

- QÜESTIONARI DE VALORACIÓ D RISC I REAVALUACIÓ DEL RISC
- Recursos propis.
- PROPI DE MOSSOS
- Qüestionari Policial de Valoració de Risc (QPVR) i Qüestionari Policial de Revaloració del Risc (QPRR) propi de Mossos d´ Esquadra
- (2x) siav
- Amb la implantació del nou Pla de Seguretat de Violència masclista i domèstica 2015, una de les principals novetats és el QPVR, és a dir Qüestionari Policial de Valoració del Risc. Aquest qüestionari es completa quan la dona presenta una denúncia.
- Qüestionari de valoració del risc PG-ME
- com a font d'informació de les dones
- La valoració de risc que s'utilitza des del Departament d'Interior.
- Qüestionaris Policials de Valoració de Risc del sistema SIAV Mossos Esquadra
- qüestionari policial de valoració del risc
- QÜESTIONARI DE VALORACIÓ I REVALORACIÓ DEL RISC (POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA)
- Policial
- QPRR
- QUESTIONARI POLICIAL DE REAVUACIÓ DE RISC
- QPVR Qüestionari policial de valoració de risc
- (2x) QPVR i QPRR
- Qüestionari de valoració de risc policial
- QPVR / QPRR
- Qüestionari de valoració del risc policial
- QPVR/QPRR del Cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Valoració de risc de la Policia Autònoma de Catalunya
- QPVR i QPRR del Cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- QÜESTIONARI POLICIAL DE VALORACIÓ DE RISC
- QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DEL RISC.
- QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DE RISC del Cos de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Qüestionari de valoració de risc
- QVPR
- Qüestionari Policial de Valoració del Risc que ha entrat en vigor l'01/02/2016
- QVRP
- Sempre es fa valoració de risc, però no amb RVD-BCN ni altra eina estandaritzada i contrastada metodològicament
- ESPECIFICA DEL COS DE POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA
- ---------
- (2x) ---
- Protocol propi del servei
- situació emocional de la dona , si es un maltractament habitual quin ha estat el desencadenat que fa s'apropi al servei, possessió d'armes per part de l'home, bandes, consums tòxics, maltractament amb altres parelles
- Protocol propi
- no sempre utilitzem la RVD
- Qüestionari valoració risc
- _
- (2x) -
- SIAV
- Qüestionari policial de valoració de risc
- Entrevista semi estructurada a partir de la RVD_BCN
- Entrevista semi estructurada amb elements de la RVD-BCN

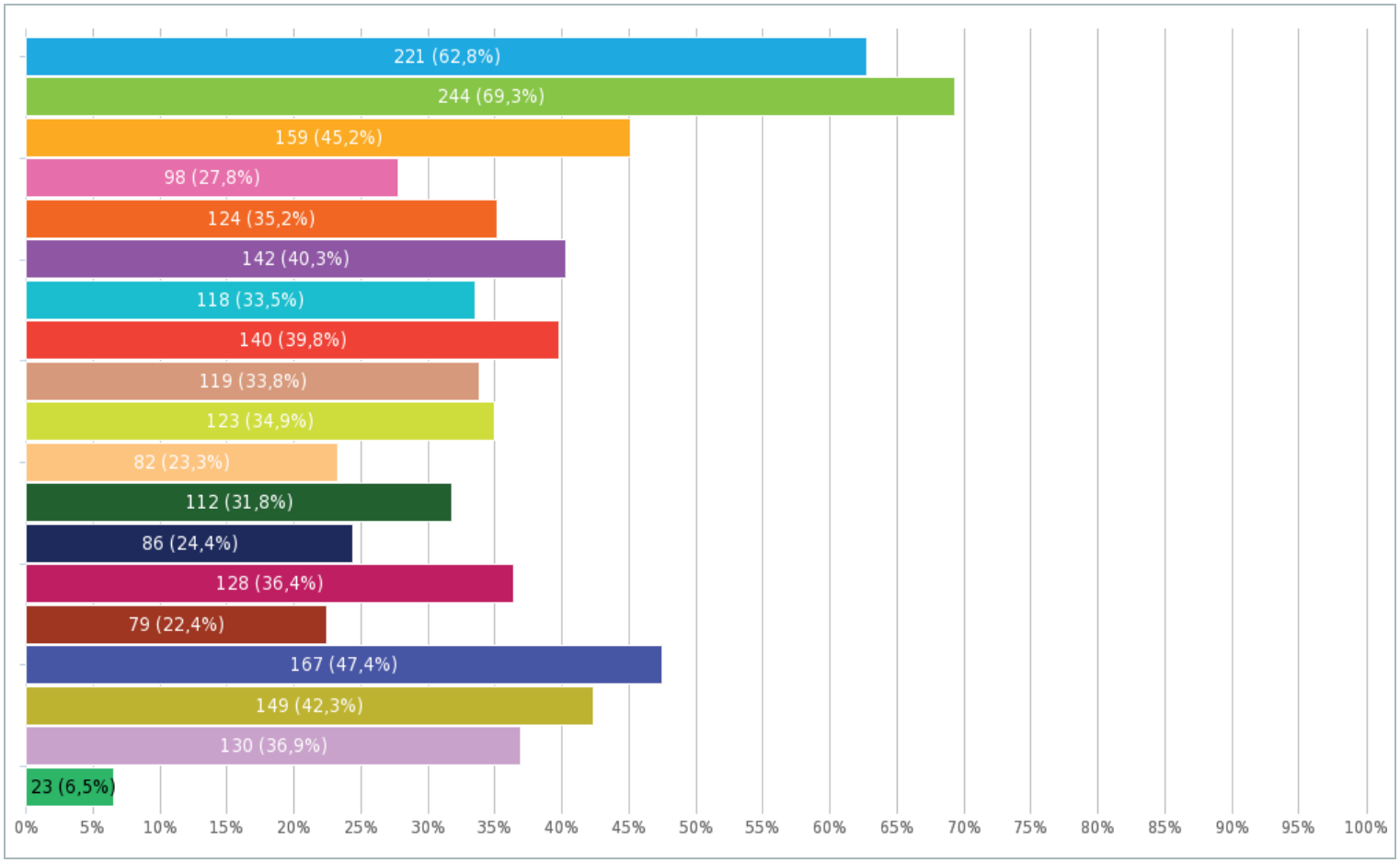
- Entrevista semi estructurada a partir de la RVD-BCN
- 7
- qüestionari indicadors predictors de la violència de Becker.
- Nivell de risc policial Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Valoració de risc mitjançant entrevista
- --
- QPVR Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Eina pròpia a partir de diferents materials de diferents autors
- RVD-BCN
- XXXXXXX
- Valoració del risc policials dels Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- No n'utilitzem
- es a nivell intern
- No en tenim cap
- Qüestionari de valoració de mossos
- x
- El Qüestionari Policial de Valoració de Risc (QPVR) que va entrar en vigor el 1 de febrer de 2016
- Qüestionari de valoració de risc dels Mossos d´esquadra
- RUMI
- Nou model de valoració del risc de Mossos
- Qüestionari de Valoració de Risc del Sistema de Gestió i Qualitat
- Valoració del Risc de MMEE
- Valoració de risc de Mossos
- Qüestionari Policial de Valoració del Risc (eina específica de la PG-Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra)
- QÜESTIONARI POLICIAL DE VALORACIÓ DE RISC DEL COS DE POLICIA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA
- qüestionari de valoració de risc policial
- Qüestionari policial de valoració de risc (en violència de gènere específicament)
- Qüestionari corporatiu PGME
- Qüestionari de Valoració de Risc Policial
- La de Mossos
- Valoració del risc policial
- DEBAT A BAT
- Qüestionari Policial de Valoració de Risc
- Qüestionari de Valoració de Risc
- qüestionari valoració el risc
- Creada per l'equip
- Cap, utilitzo RVD-BCN
- No hi ha.

50. Quins d'aquests aspectes creu que haurien de millorar?

*Elecció múltiple, respostes **352x**, no resposta **2x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Accés a l'habitatge	221	62,8 %

Inserció laboral	244	69,3 %
Serveis/recursos d'urgència	159	45,2 %
Serveis/recursos d'emergència	98	27,8 %
Accés als serveis (distància, transport, places disponibles)	124	35,2 %
Recursos personals dels serveis	142	40,3 %
Recursos materials dels serveis	118	33,5 %
Formació específica de les/els professionals	140	39,8 %
Coordinació institucional	119	33,8 %
Coordinació tècnica	123	34,9 %
Derivacions	82	23,3 %
Aclariment de les funcions de cada servei/recurs	112	31,8 %
Quantitat de serveis a tot el territori	86	24,4 %
Accés als recursos econòmics (RAI, PIRMI, fons de garantia de pensions i prestacions, indemnització art. 45 Llei 5/2008)	128	36,4 %
Tramitació de permisos de residència i treball	79	22,4 %
Atenció als fills/es de les dones	167	47,4 %
Atenció a adolescents i nenes	149	42,3 %
Espais reals de coordinació	130	36,9 %
Altres. Especifiqui:	23	6,5 %



- altres suports econòmics a part dels descrits ja que hi ha situacions en que no es pot accedir a cap
- millor remuneració de les professionals
- eina comuna de valoració de risc. Indicadors de seguiment del protocol d'actuació. Treball amb maltr.
- Formació col·lectius (Escoles pares, adolescents, mediació...)
- Actuacions sobre l'agressor, per canviar la seva forma de pensar i actuar. Fer-ho de forma urgent
- Tot és millorable
- Disponibilitat de temps dels equips professionals. Hi ha Ràtios excessives per a poder usar amb qual
- Supervisió dels professionals d'atenció
- tenim casa urgències, atempro, criteris que s’utilitzen són Llei 1/2004, tramitació a Madrid
- SERVEIS D'ATENCIÓ A HOMES MALTRACTADORS
- Serveis d'atenció a homes maltractadors
- Servei d'atenció a homes maltractadors
- TOT I QUE L'ATENCIÓ ALS FILLS ACTUALMENT HO PODEM DERIVAR AL SIE
- Més perspectiva de gènere per part dels recursos de la xarxa, més coordinació en xarxa...
- formació als jutjats

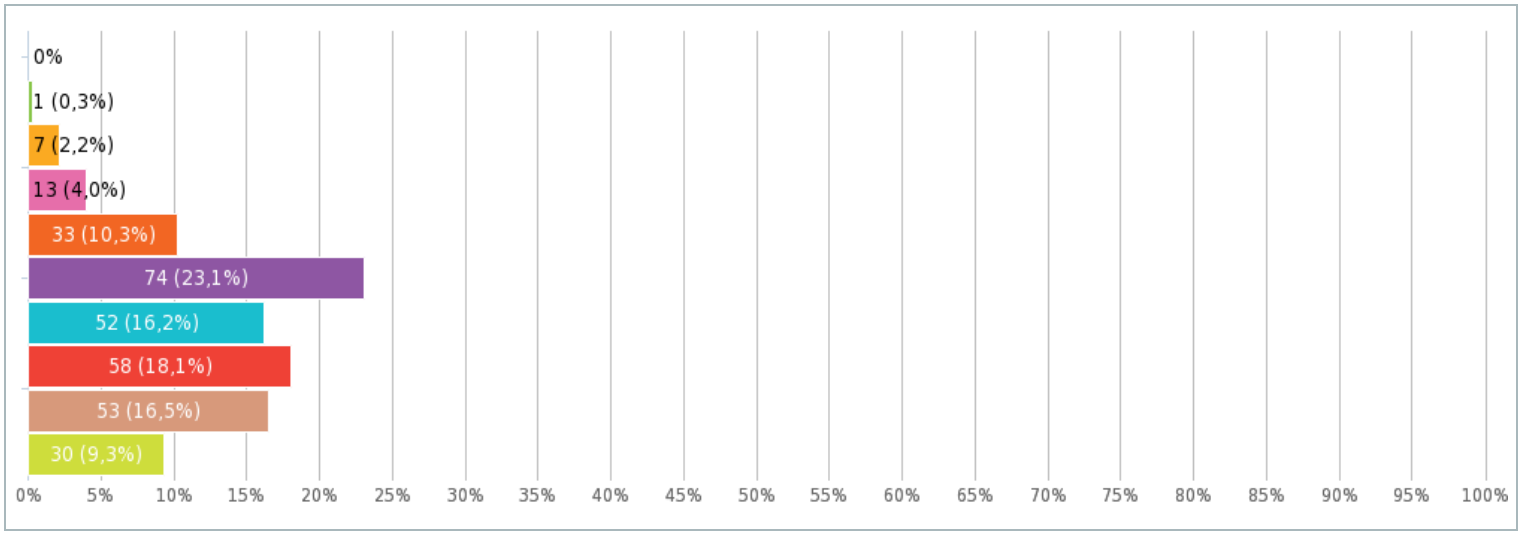
- coordinacions i formacions conjuntes àmbit social i àmbit judicial
- Trobar formes d'intervenció amb Salut Mental i amb les òrgans judicials
- L'atenció als Jutjats i també l'assistència lletrada especialitzada, també l'atenció policial.
- Accés al SIE i els seus serveis (queda molt allunyat del territori)
- professionals amb elaboració de les pròpies experiències vitals en àmbit terapèutic
- augment de les hores laborals per realitzar la tasca
- SERVEIS D'ATENCIÓ PER HOMES QUE EXERCEIXEN O HAN EXERCIT VM
- no ho se

51. Com valora el suport a la inserció laboral que reben les dones que han patit o estan patint VM?

*Grau de la estrella, respostes **321x**, no resposta **33x***

Número d'estrelles 3,9/10

Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	0	0 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	1	0,3 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	7	2,2 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	13	4,0 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	33	10,3 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	74	23,1 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	52	16,2 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	58	18,1 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	53	16,5 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	30	9,3 %

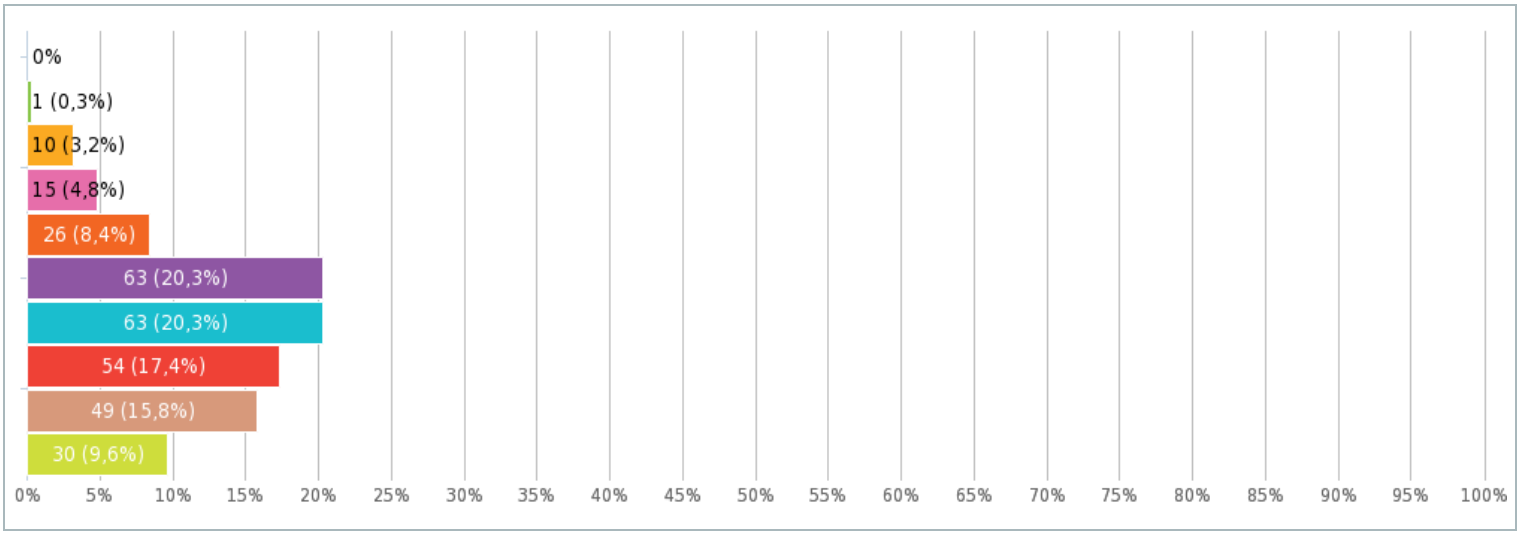


52. Com valora l'accés a l'habitatge de les dones que han patit o pateixen VM?

*Grau de la estrella, respostes **311x**, no resposta **43x***

Número d'estrelles 3,9/10

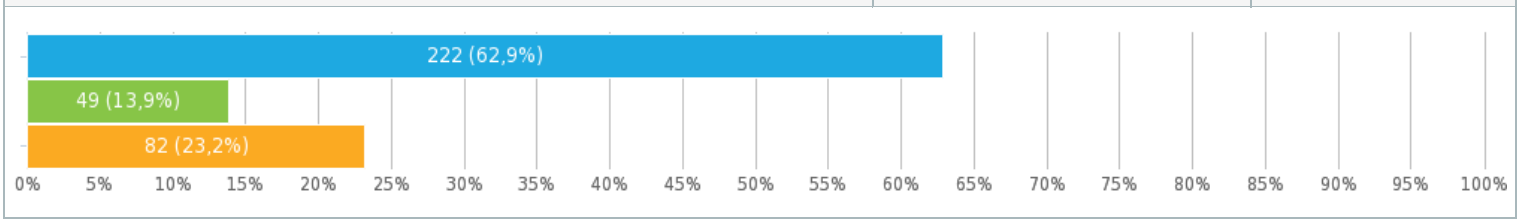
Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	0	0 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	1	0,3 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	10	3,2 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	15	4,8 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	26	8,4 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	63	20,3 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	63	20,3 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	54	17,4 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	49	15,8 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	30	9,6 %



53. Creu que hi hauria d'haver més SIE?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, se n'haurien de crear més	222	62,9 %
No, n'hi ha suficients	49	13,9 %
No ho sé	82	23,2 %

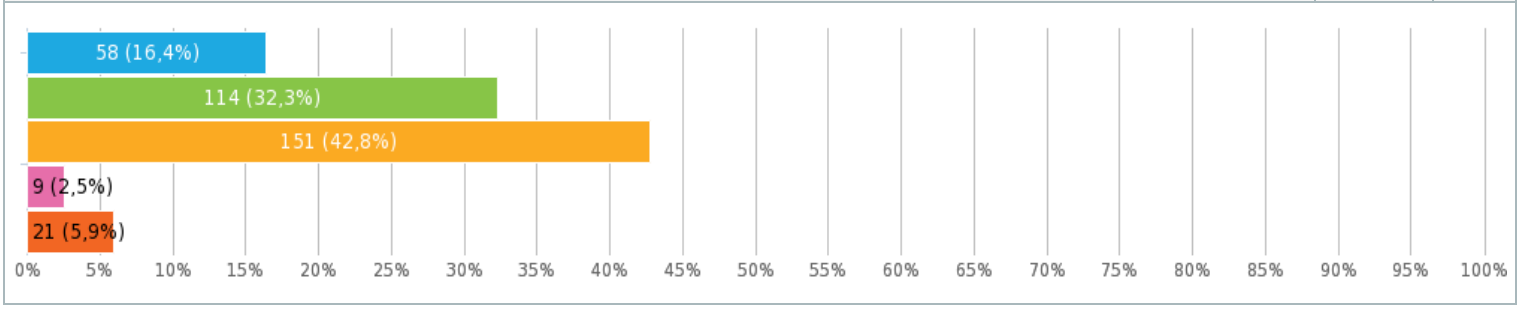


54. Com creu que és el paper de serveis socials d'atenció primària en el seu circuit territorial contra la violència masclista (VM)?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Essencial. Serveis socials lidera la intervenció en VM	58	16,4 %
Rellevant. Els serveis especialitzats treballen a la par amb serveis socials	114	32,3 %
De complementarietat. Els serveis especialitzats realitzen atenció i tractament per a VM i serveis socials atenen les necessitats socioeconòmiques	151	42,8 %

Amb VM treballen exclusivament els serveis especialitzats, no serveis socials	9	2,5 %
Altres respostes. Especificar:	21	5,9 %



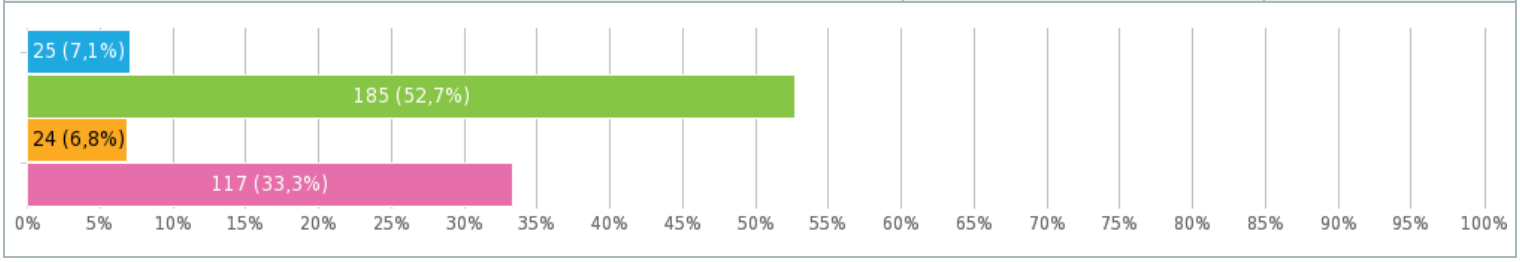
- HAURIA DE SER ESSENCIAL PERÒ NO HO ÉS
- (3x) No ho sé
- CSS hauria de liderar la intervenció en VM, però no ho fa en la majoria de casos...
- DEFICITARI
- Depenent del cas, no sempre és necessària la seva intervenció
- Crec que serveis socials són el primer servei que els detecta i els tenen com referents. importants.
- No hi ha coordinació entre equips, només s'està a la recerca d'informació, no a la solucions necessàries
- Essencial. Serveis Socials acostuma a ser la porta d'entrada. Tenen la responsabilitat de detectar.
- depèn del districte
- Hauria de ser més important, hi veig moltes discrepàncies en alguns casos
- Es Essencial, però no lidera la intervenció VM. SS centralitza les diverses intervencions
- Essencial per la detecció i prevenció. De complementarietat en l'atenció.
- Complementari, atès que en la prev. i det. Serveis Socials és fonamental i complementari en atenció i tractament
- SERVEIS SOCIALS DETECTEN EL CAS I DERIVEN AL SERVEI CORRESPONENT
- Alguns més sensibilitzats que altres, segons les professionals, respecte al tema VM
- De complementarietat però serveis socials també intervenen en atenció i tractament VM
- no ho se
- No puc exposar-ho amb prou propietat o coneixement
- Rellevant però amb manca de recursos, en especial d'atenció psicològica i grupal especialitzades

55. Creu que amb l'estança als Serveis d'Atenció i Recuperació (SAR) s'aconsegueix l'autonomia personal i econòmica de les dones?

*Elecció simple, respostes **351x**, no resposta **3x***

Resposta	Respostes	Ràtio

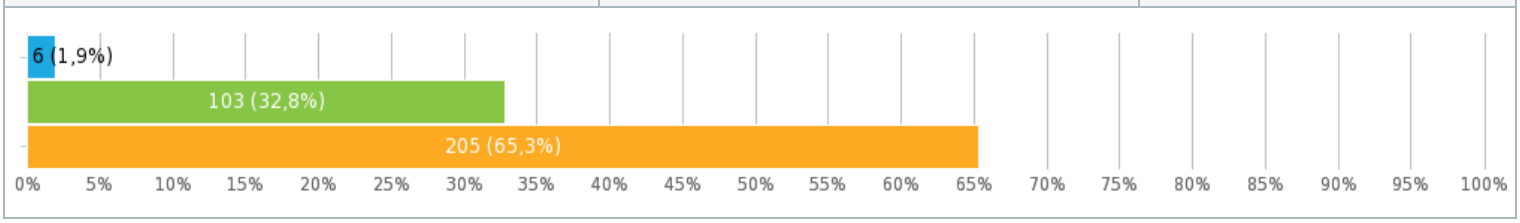
Sí	25	7,1 %
A vegades / només parcialment	185	52,7 %
No	24	6,8 %
No ho sé	117	33,3 %



56. El SAR disposa de suficients recursos personals i econòmics per aconseguir l'autonomia personal i econòmica de les dones?

*Elecció simple, respostes **314x**, no resposta **40x***

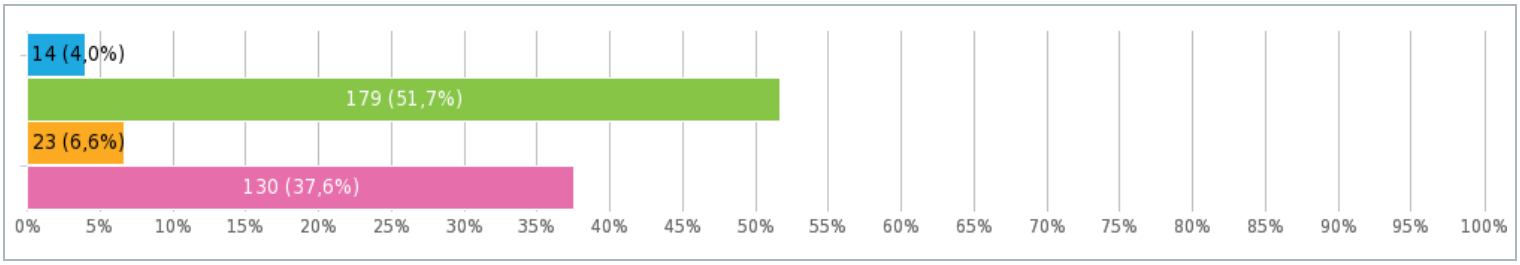
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	6	1,9 %
No	103	32,8 %
No ho sé	205	65,3 %



57. Creu que amb l'estança als pisos suport (SAS) s'aconsegueix l'autonomia personal i econòmica de les dones?

*Elecció simple, respostes **346x**, no resposta **8x***

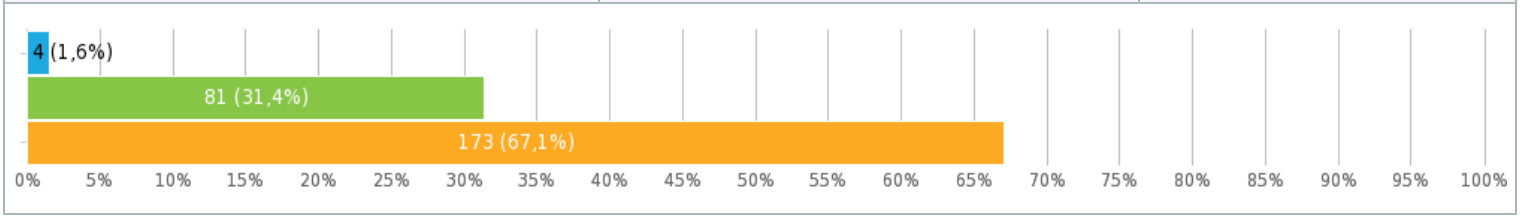
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	14	4,0 %
A vegades / només parcialment	179	51,7 %
No	23	6,6 %
No ho sé	130	37,6 %



58. El SAS disposa de suficients recursos personals i econòmics?

*Elecció simple, respostes **258x**, no resposta **96x***

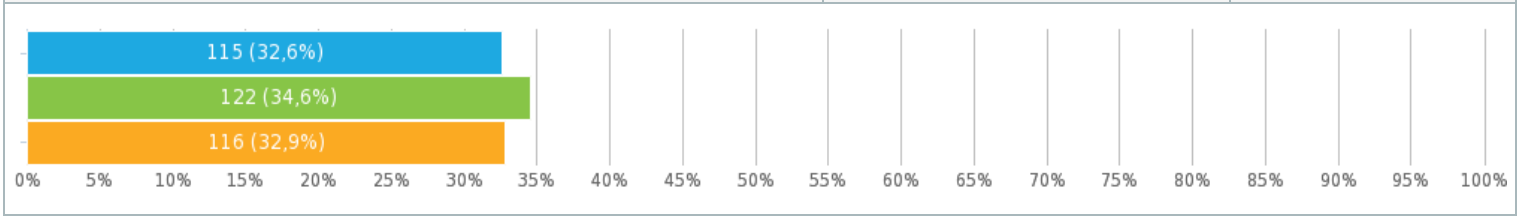
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	4	1,6 %
No	81	31,4 %
No ho sé	173	67,1 %



59. El seu servei compta amb traductors/es o mediadors/es interculturals col·legiats/col·legiades o amb servei d'interpretació?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

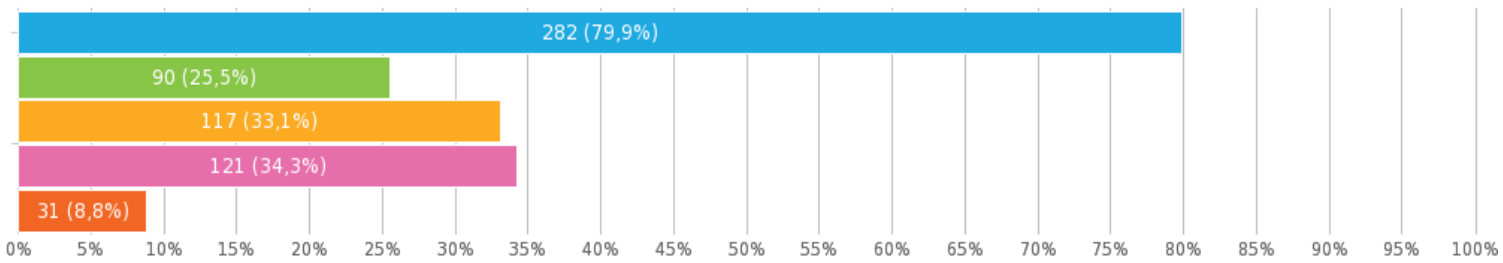
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, sempre	115	32,6 %
Sí, excepcionalment	122	34,6 %
No	116	32,9 %



60. L'entorn i espai d'intervenció del seu servei...

*Elecció múltiple, respostes **353x**, no resposta **1x***

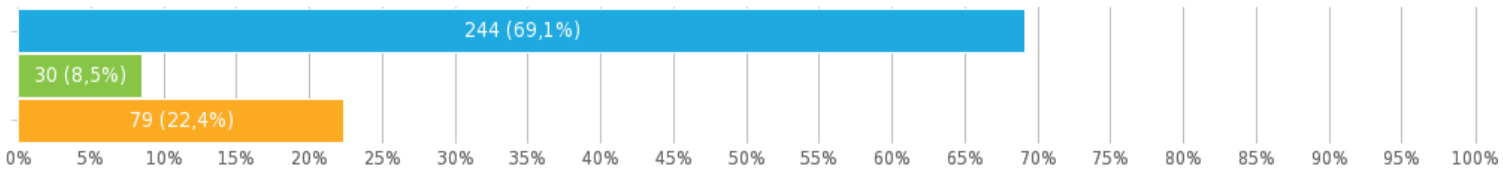
Resposta	Respostes	Ràtio
És un espai que permet l'atenció personalitzada i la lliure expressió de la dona	282	79,9 %
Hi ha un espai separat per atendre a nens/es i adolescents	90	25,5 %
Evita interrupcions	117	33,1 %
L'espai no rebel·la quin és el tipus d'atenció que es produeix a dins	121	34,3 %
No compleix cap de les afirmacions anteriors	31	8,8 %



61. Creu que hi hauria d'haver un perfil professional d'inserció laboral específic per a VM (al SIE o en altres serveis específics per a VM)?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

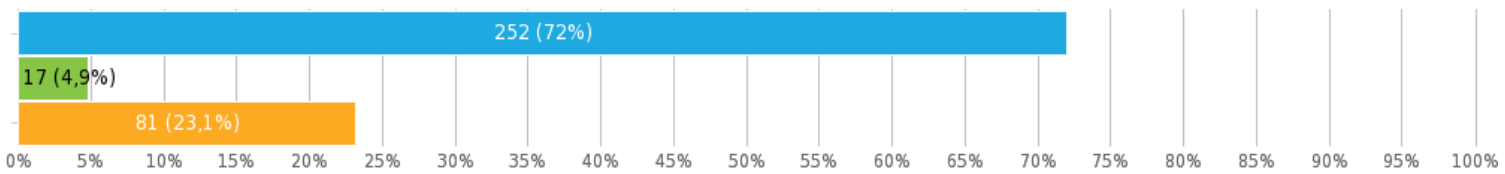
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	244	69,1 %
No	30	8,5 %
No ho sé	79	22,4 %



62. Creu que hi hauria d'haver més SAAU (serveis d'atenció i acolliment d'urgències)?

*Elecció simple, respostes **350x**, no resposta **4x***

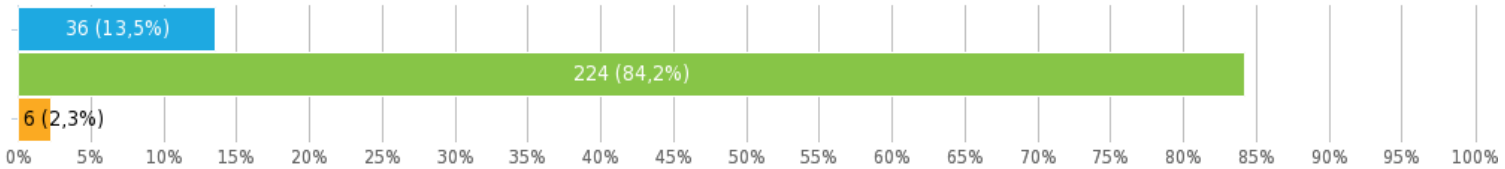
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	252	72 %
No	17	4,9 %
No ho sé	81	23,1 %



63. Creu que els SAAU són segurs (disposen de mesures de seguretat adequades)?

*Elecció simple, respostes **266x**, no resposta **88x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	36	13,5 %
No ho sé	224	84,2 %
No. Especifiqui quines mesures afegiria:	6	2,3 %



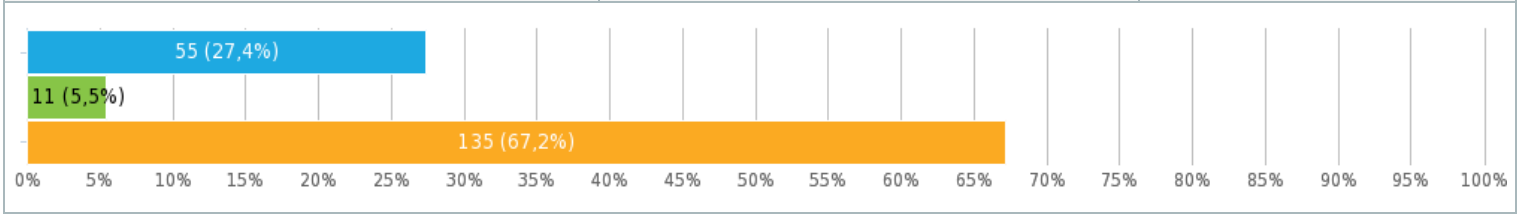
- Les dones i les seves criatures no haurien d'estar soles
- Necessitarien de més personal, més hores al dia.
- No correspon respondre aquesta pregunta. ERROR de resposta. Tampoc la 56 i 58
- a comarques són espais fixes que amb el temps poden ser coneguts pels agressors
- Hauria d'haver una o dos persones de referència presenta als serveis
- no ho se

64. La OAVD es coordina amb Fiscalia?

*Elecció simple, respostes **201x**, no resposta **153x***

Resposta	Respostes	Ràtio

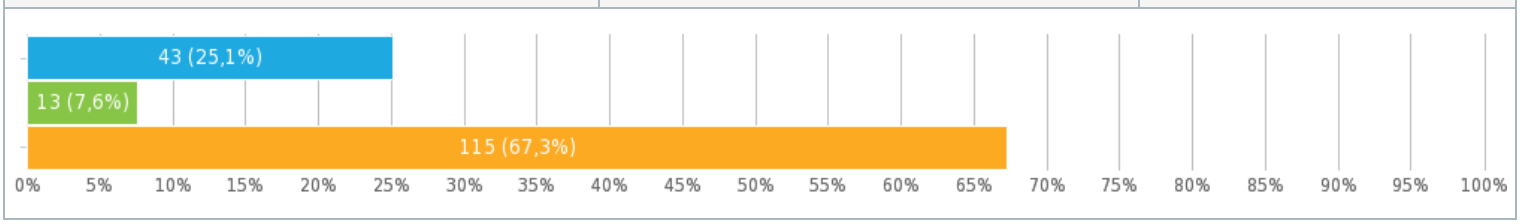
Sí	55	27,4 %
No	11	5,5 %
No ho sé	135	67,2 %



65. La OAVD es coordina amb jutges i jutgesses?

*Elecció simple, respostes **171x**, no resposta **183x***

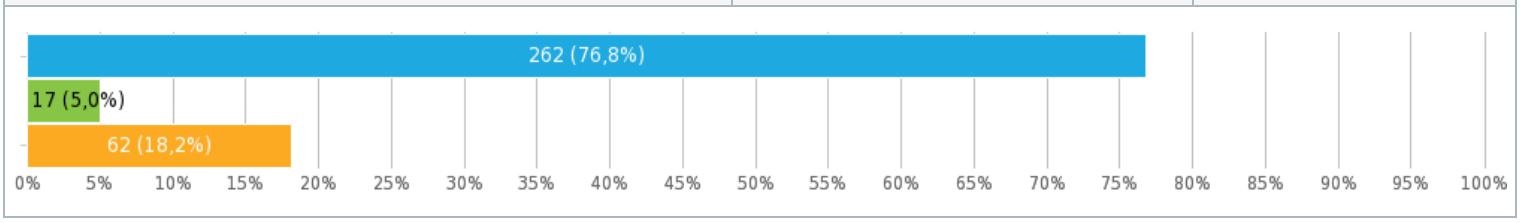
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	43	25,1 %
No	13	7,6 %
No ho sé	115	67,3 %



66. Creu que hi hauria d'haver presència de les OAVD en tots els partits judicials?

*Elecció simple, respostes **341x**, no resposta **13x***

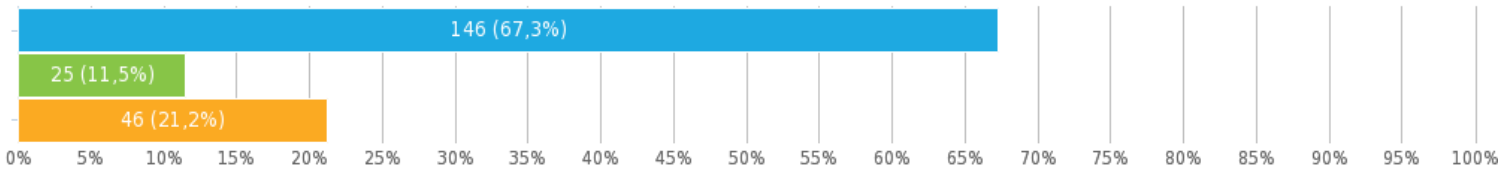
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	262	76,8 %
No és necessari	17	5,0 %
No ho sé	62	18,2 %



67. Des del GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra fan seguiment de casos sense el requeriment d'interposició de denúncia?

*Elecció simple, respostes **217x**, no resposta **137x***

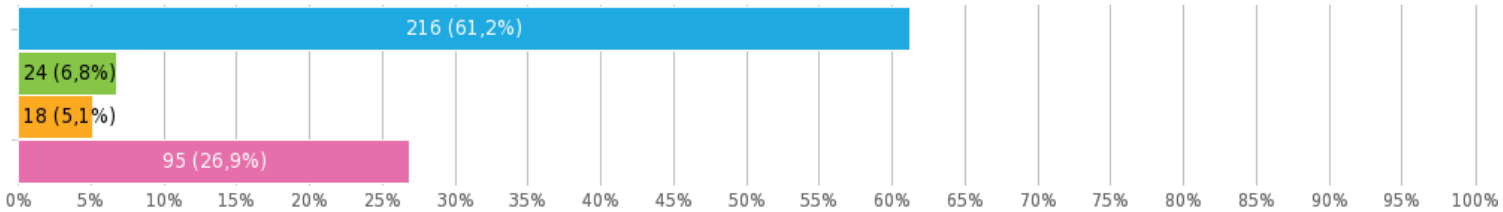
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	146	67,3 %
No	25	11,5 %
No ho sé	46	21,2 %



68. Creu que les denúncies de VM les hauria de recollir un/a professional del GAV?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	216	61,2 %
No	24	6,8 %
No ho sé	18	5,1 %
Sí, però falten recursos humans	95	26,9 %

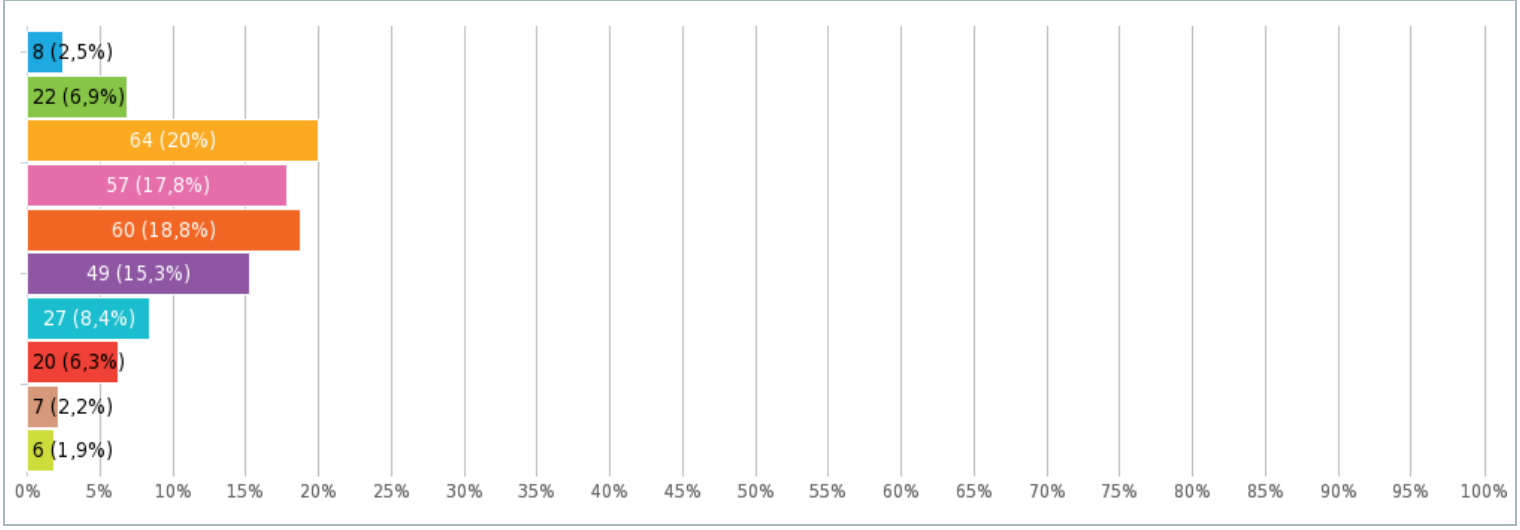


69. Valori com recullen els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra les denúncies.

*Grau de la estrella, respostes **320x**, no resposta **34x***

Número d'estrelles 6,2/10

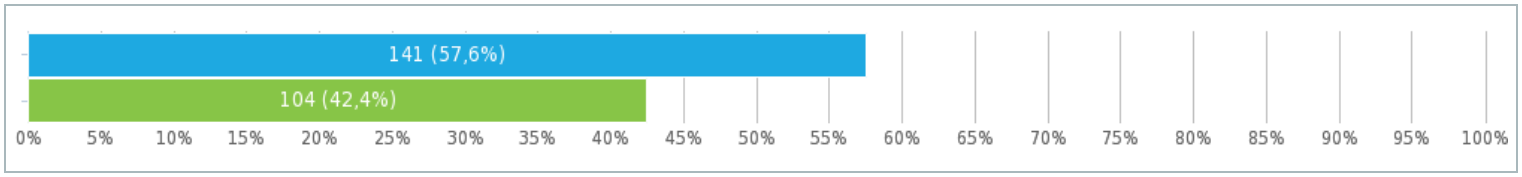
Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	8	2,5 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	22	6,9 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	64	20 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	57	17,8 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	60	18,8 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	49	15,3 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	27	8,4 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	20	6,3 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	7	2,2 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	6	1,9 %



70. Coneix la nova eina de valoració del risc de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra?

*Elecció simple, respostes **245x**, no resposta **109x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	141	57,6 %
No	104	42,4 %

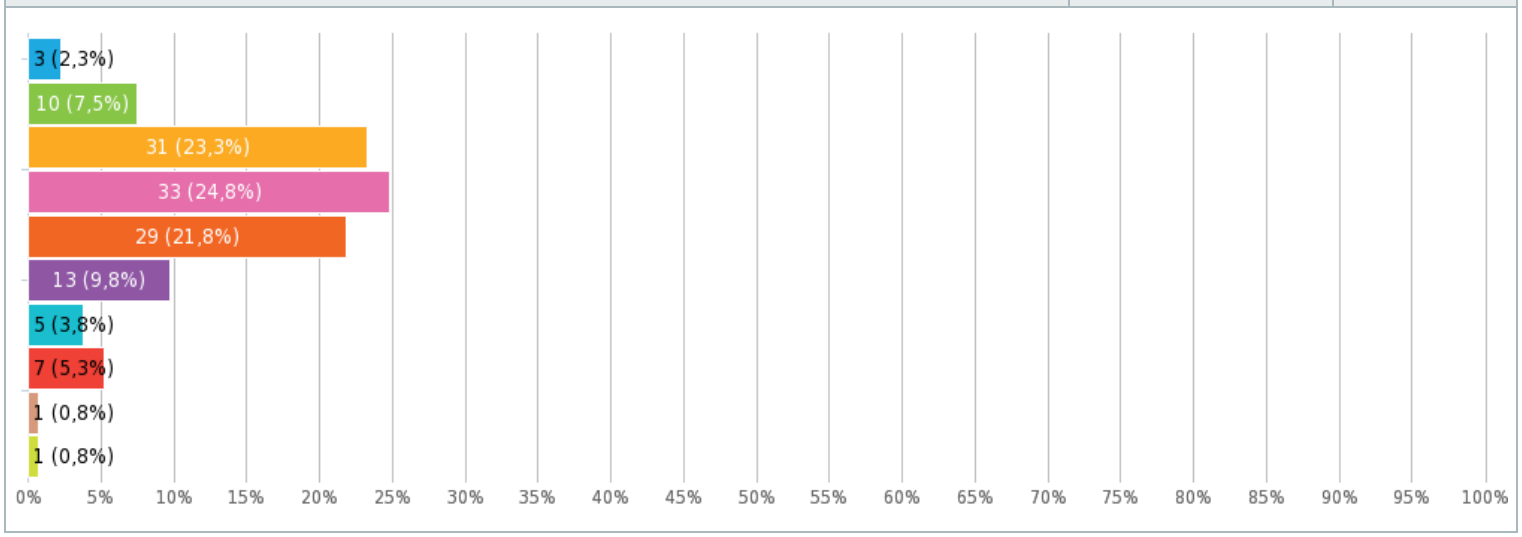


71. Com valora la nova eina del risc de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra?

*Grau de l'estrella, respostes **133x**, no resposta **221x***

Número d'estrelles 6,6/10

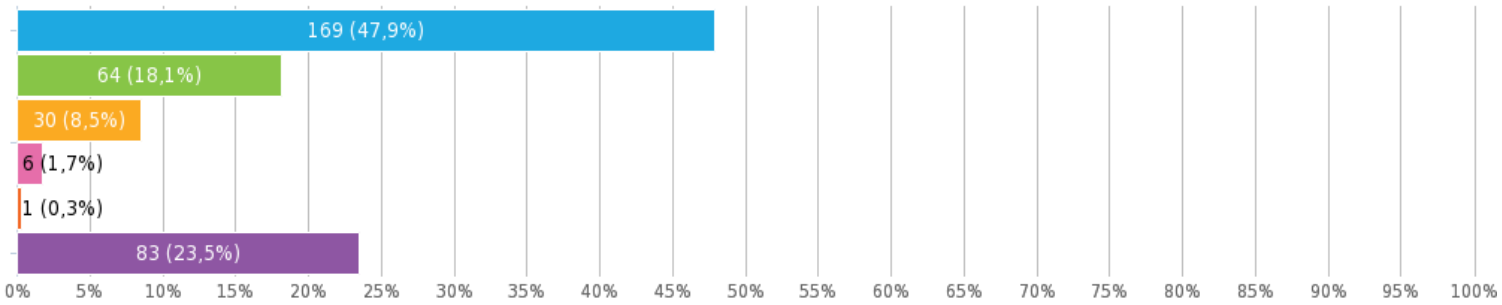
Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	3	2,3 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	10	7,5 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	31	23,3 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	33	24,8 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	29	21,8 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	13	9,8 %
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	5	3,8 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	7	5,3 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	1	0,8 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	1	0,8 %



72. En quines situacions es valora i /o aconsella no interposar la denúncia?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
No he aconsellat mai no interposar la denúncia	169	47,9 %
En casos excepcionals quan creu que no prosperarà	64	18,1 %
Algunes vegades segons quines proves hi hagi	30	8,5 %
Habitualment quan és violència psicològica i/o no hi ha partes mèdics de lesions	6	1,7 %
Sempre aconsella no denunciar	1	0,3 %
Altres. Especificar:	83	23,5 %



- ES DECISIÓ DE LA DONA, NOMÉS INFORMEM DEL PROCÉS DE DENÙNCIA
- Depenent del moment i recursos personals de la dona
- no s'aconsella denunciar (o no). es dóna info. a la dona, perquè ella prengui la seva pròpia decisió
- QUAN NO HI HA IL·LICIT PENAL
- Quan en el moment de posar la denúncia la dona estigui en risc
- Si no hi ha risc i es detecta que la persona podrà recollir més proves. Molt excepcionalment
- quan la dona no està prou preparada per enfrontar el procediment penal i el risc es valora baix.
- quan la dona no està decidida a tirar endavant i mentre se l'ajuda a prendre consciència de ric i ne
- Quan la dona està molt ambivalent i es valora que no està preparada per afrontar el procés
- El que fem és informar les dones dels pros i contres que cada opció planteja
- Valorant cas per cas i observant el risc per la dona i la possible sortida del domicili.
- El meu lloc de treball no permet valorar/aconsellar en aquest sentit.
- No aconsello, sempre informo de tot el que es pot fer i la denúncia és una d'elles
- SEMPRE QUE HI HA IL·LICIT PENAL ACONSELLO DENUNCIAR, SI PROPERARÀ O NO , NO ES LA MEVA DECISIÓ
- NO ATENC DIRECTAMENT A LES DONES EN AQUEST ASPECTE
- No aconsello. Intento que la dona tingui tota la informació i prengui una decisió lliure.
- Com a Educadora no aconsello mai no interposar denuncia, sempre derivo a la Jurista.

- S'informa la dona i es deix que prengui la decisió
- Informo però sempre ha de decidir la dona si vol o no interposar una denúncia
- No aconsellem, informem i assessorem sobre el curs que pot seguir la denúncia. Ella escull
- Depèn del cas, a vegades quan la situació exposada no és denunciable
- Quan la violència als jutjats pot ser pitjor que el tipus/grau de violència masclista
- QUA NO HI HA IL.LICIT PENAL
- quan la dona no està segura que disposarà de xarxa de protecció efectiva per ser independent
- En casos de separacions en què no hi ha violència
- NO ACONSELLO, INFORMO DE LES CONSEQÜÈNCIES DE DENUNCIAR O NO FER-HO, I ES LA DONA QUE DECIDEIX
- No aconsello, dono informació i sempre és la persona qui decideix.
- Es consulta amb les assessores legals del recurs
- S'aconsella quan no hi ha un risc imminent i les circumstàncies personals de la víctima no són idònies
- Nosaltres no valorem ni aconsellem posar denuncia, ha de ser la dona qui faci aquest procés.
- Sense risc imminent si la víctima ha de fer previ procés d'apoderament i la derivo a recurs SIAD/SIE
- Depèn molt de cada cas i situació personal de la víctima
- Dono informació pensant sempre en la protecció i seguretat de la dona.
- en casos que crec que fins i tot pot ser perjudicial per a la dona
- QUAN FER-HO POT AGREUJAR LA SITUACIÓ DE LA VÍCTIMA I EXISTEIXEN ALTRES RECURSOS O ALTERNATIVES.
- Alguna vegada depenent dels fets i de la situació real de la víctima.
- és una decisió que corresponen exclusivament a la dona
- QUAN NO ES DONA CAP INDICI DE ACTIVITAT DELICTIVA
- ES FA UN ASSESORAMENT JURÍDIC A LA DONA I ELLA DECIDEIX
- No he aconsellat mai no interposar denúncia perquè és un dret. S'ha de saber que és una opció.
- Es fa un assessorament jurídic previ sobre els fets i la situació i la dona decideix
- S'informa i orienta sempre. La decisió és de la dona.
- depèn de cada dona i si pot afrontar una denuncia
- Inexistència de il·lícit penal
- Es fa un assessorament jurídic i la dóna decideix
- ES FA UN ASSESSORAMENT JURÍDIC PREVI I LA DONA DECIDEIX
- Es fa un assessorament jurídic previ i la dona decideix
- Es fa assessorament jurídic i la dona decideix
- SI NO CORRESPON A UNA DENÚNCIA ES POT DERIVAR ON PERTOQUI
- Respectem la decisió de la dona
- Es respecta la decisió de les dones.
- Respectem sempre la voluntat de la dona
- LA DONA HA DE TENIR TOTA LA INFORMACIÓ I A PARTIR D'AQUI DECIDIR
- Assessorament jurídic previ, i després la dona decideix
- sí he suggerit aportar més proves o consultar amb un advocat (SIAD, SIE u altres) abans
- Quan no hi ha il·lícit penal

- Quan la dona no està preparada per fer-ho i no coneix el procediment, sempre i quan no hi ha risc
- Quant la denuncia pot suposar un perill per la vida de la dona
- informo dels pros i contres, però no aconsello, és una decisió que ha de pren la dona
- Ho ha de valorar la dona
- És una decisió de la dona.
- (2x) HO HA DE DECIDIR LA DONA
- (4x) HO HA DE VALORAR LA DONA
- depèn sempre segons la complexitat i singularitat de cada cas
- Quan es detecta que darrera de la denuncia, hi han altres objectius. Divorcis conflictius/traumàtics
- Quan no hi ha cap il·lícit penal
- quan la dona pateix més risc si denuncia
- Només de posposar breument (si no risc) per obtenir una prova i la denuncia prosperi judicialment
- clicat per error. no em deixa tornar enrere i no contestar a la pregunta anterior
- Quan no hi ha il·lícits penals, la situació es pot reconduir per una altra via i no hi ha risc
- Quan no està garantida la protecció i pot quedar més exposada la dona a patir una nova agressió.
- Respecto la decisió de la dona tant si vol denunciar com si no, sempre i quan no hi hagi un risc alt
- Informo de pros i contres i deixo la decisió en mans de la dona.
- des del STPT no aconsellem
- Quan es tracta d'un conflicte familiar que no implica il·lícit penal
- QUAN ENCARA NO HI HA UN PLA DE SORTIDA DEL DOMICILI
- ASSESSOREM A LES DONES PERQUÈ ES VINCULIN A SERVEIS ESPECIALITZATS EN VM
- Casos de persones agressores amb malalties mentals o persones grans amb patologies degeneratives.
- Quan la dona emocionalment està fràgil, vulnerable i no podrà sostenir. oriento primer ac psicològic

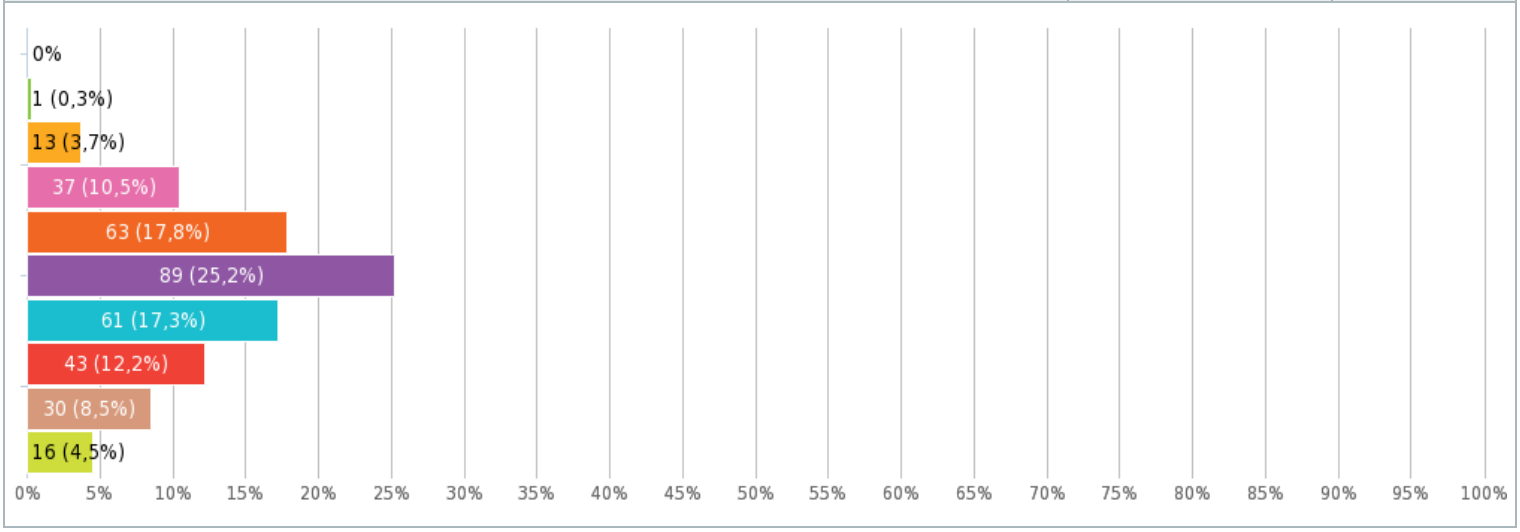
73. Com valora la intervenció de les advocades/advocats del torn d'ofici?

*Grau de la estrella, respostes **353x**, no resposta **1x***

Número d'estrelles 4,7/10

Resposta	Respostes	Ràtio
10/10 ★★★★★★★★★★	0	0 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	1	0,3 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	13	3,7 %
7/10 ★★★★★★★☆☆☆	37	10,5 %
6/10 ★★★★★★☆☆☆☆	63	17,8 %
5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆	89	25,2 %

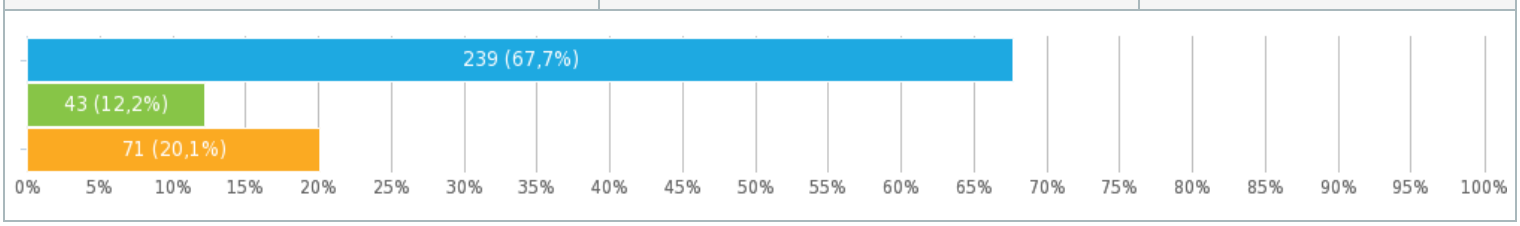
4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆	61	17,3 %
3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆	43	12,2 %
2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆	30	8,5 %
1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆	16	4,5 %



74. Creu que el procés judicial té més probabilitats d'èxit si la defensa lletrada la fa un/a advocat/a privada especialitzada en violència masclista (VM)?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

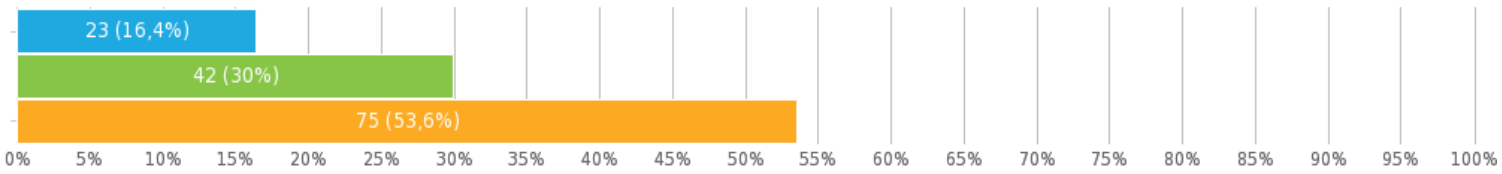
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	239	67,7 %
No	43	12,2 %
No ho sé	71	20,1 %



75. Creu que els STPT són accessibles respecte a distàncies i transport per al territori que atenen?

*Elecció simple, respostes **140x**, no resposta **214x***

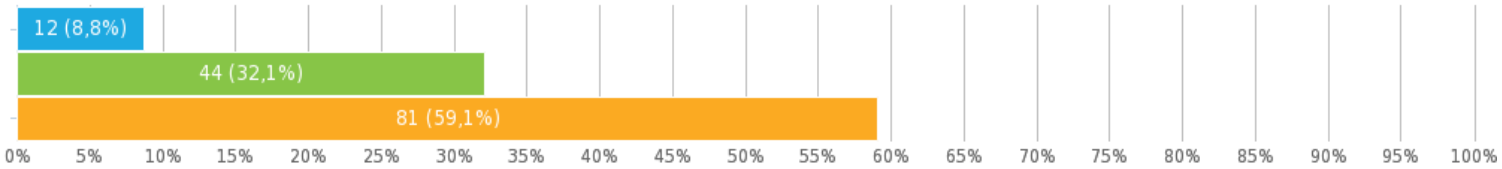
Resposta	Respostes	Ràtio
Sí	23	16,4 %
No	42	30 %
No ho sé	75	53,6 %



76. En la valoració de la relació paterno-filial, del vincle existent i de la protecció del/la menor, es té en compte la violència que el pare va exercir (o presumptament) cap a la mare?

*Elecció simple, respostes **137x**, no resposta **217x***

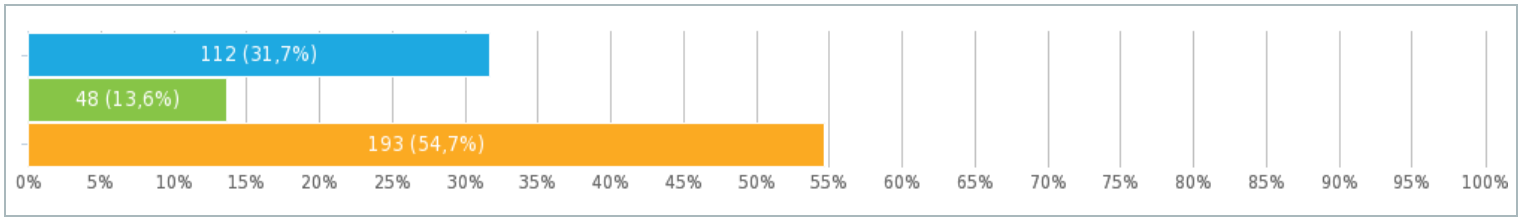
Resposta	Respostes	Ràtio
No, mai perquè són factors independents	12	8,8 %
A vegades, depèn de l'afectació del/la menor	44	32,1 %
Sí, sempre que hi ha violència en la parella contra la mare els/les nens/es estan afectats/es	81	59,1 %



77. El seu servei té relació amb entitats/associacions de dones?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
No	112	31,7 %
No ho sé	48	13,6 %
Sí. Especifiqui amb quines:	193	54,7 %



- (5x) Associacions de dones de la comarca
- (2x) totes les del territori
- Casal de la Dona, Espai de Dones, Grup Dones 21
- Les del municipi
- Existeixen poques associacions de dones al nostre territori.
- Gam Lilium de violència contra les dones, Olivera de càncer de pit, ...
- connexus
- TOTES LES QUE FORMAN PART DEL CONSELL DE DONES DEL TERRITORI
- Espais del municipi
- icd
- Totes les de la demarcació de Lleida i Alt Pirineu i Aran
- SIAD, ASSOCIACIÓ DE DONES, SIE
- SIAD, SIE,
- les de la comarca
- diferents entitats i/o grups del territori
- Amb totes
- grups de dones del municipi
- LES MUNICIPALS
- ca la dona, diàlegs de dona, taules de dones dels barris del districte de ciutat vella
- Associació de víctimes de violència masclista especialment. La resta d' associacions de dones de la
- surt, indomable, petit sol, , lloc de la dona...
- amb totes les entitats de dones del municipi
- Dones de l'Empordà
- Dones de l'Empordà, Associació dones garrotxa ALBA, Coordinadora d'associacions comarques Gironines
- SIAD, SAFAREIG, SERVEIS SOCIALS, FIGA REBEL
- Associació de dones de la localitat
- Vàries del territori
- AGI, Convoca, Conexus, Ca la Dona, Exil, Programa de violència sexual del Clínic, ADAS, FADA, Hèlia,
- surt, agi, ires, ca la dona, dones juristes,etc. etc.
- Creu Roja, Intres, plataforma educativa, Càritas, ...
- Associacions de dones del municipi
- (2x) siad

- Associació de Suport a la Dona de Palafrugell, Associació de dones de Torroella de Montgrí.
- totes les de la comarca
- siad, serveis socials
- .
- Xarxa de Dones de Girona...
- Associacions de dones de les poblacions de la comarca
- algunes del territori per treball comunitari
- S'ofereix la possibilitat de fer xerrades preventives
- TAULA DE DONES: GRUPS DE DONES DE SALT, LA XARXA DE DONES DE GIRONA, VALENTES I ACOMPANYADES...
- TOTES LES ASSOCIACIONS DE DONES DE LA COMARCA
- Associació de Dones del municipi és una i única.
- Associació de dones i consell consultiu de dones comarcal.
- Les diferents associacions de dones que hi ha a la comarca en la qual treballo
- ICD, SIAD
- Entitats que hi ha a la comarca
- DONES AMB EMPENTA
- Associacions de dones del municipi, associacions de salut formades majoritàriament per dones
- Casal de les Dones
- Associacions i entitats de barris
- DonesLid
- DAE
- amb totes les de la ciutat, especial,ment amb les que formen part del consell municipal de les dones
- Les associacions de dones locals i alguns grups de dones
- del territori
- casal de la dona
- Les del districte corresponent.
- Grup de Dones, Càritas
- (2x) amb les del municipi
- Federació de Dones del Baix Camp que compta amb totes les associacions de dones
- ASSOCIACONS DE DONES DE LA LOCALITAT
- Dones amb Empenta, Safareig, Creacion Positiva, Genera...
- Lika, dona balafia, vocalia de la dona de llívia, de Torrelameu, de democràcia, etc
- Clara Campoamor, Tretze Roses
- (2x) Associació de dones
- Dones Nuur, Dones amb empenta
- depèn del districte de Barcelona
- Associacions locals
- les associacions de dones de la ciutat reunides en la Comissió 8 de març
- FEDERACIO DE DONES

- Exil, Surt, AGI, etc.
- Associacions de dones de la comarca , 22
- Agrupació ALBA, Les Heretges.
- Federació de Dones de Badalona (inclou totes les Associacions de dones dels diferents barris)
- Ass. Dones de Blanes, Ass. Dones de Figueres, Assoc Dones d'Olot,...
- amb el Grup de dones de Salou
- les associacions de dones de la comarca
- "Valentes i acompanyades" i alguna altra que ara mateix no recordo el nom
- dones amb empenta
- SIAD, SIE
- diverses
- Institut català de les dones, dones d'arreu.
- Dones i Valentes
- ADONA´T
- Amb totes les que existeixen a la comarca
- De tota la Comarca
- CAID i SIE
- ASSOCIACIONS DE DONES DE LA COMARCA
- CSS, PIAD,SARA...
- SARA OAV JUSTICIA SERVEIS SOCIALS.
- escola/fundació anabella, espai Ariadna..
- ÀBITS - PASSIR - PIAD - ICD...
- associacions comarcals
- Alguna vegada amb el Consell de Dones del districte i segurament altres que ara no recordo
- (2x) Associacions locals de dones
- APIP-ACAM, grup de dones de l'Alt Empordà.
- ICD/PIAD/SARA/ACESOP/SAS/
- Dones magribins a Barcelona
- Vicki Bernadet
- Associació de dones independents i Associació de dones del Palau. ambdues d'àmbit local
- entitats
- Fundació Surt, Mujeres Pa´lante, i d’altres ubicades a Barcelona ciutat
- Entitats de dones del municipi
- ASSOCIACIONS DE DONES LOCALS DEL TERRITORI
- Amb les associacions de dones dels municipis de la comarca
- Amb el Consell de Dones municipal on hi participen diverses entitats i associacions
- Si associacions de dones del territori
- les associacions del municipi
- Tots els grups i entitats de dones de la ciutat

- NO TENIM ENTITATS NI ASSOCIACIONS, I ES UN GREU PROBLEMA
- Grups de dones de la ciutat
- de la comarca
- Ca la Dona, Mujeres Pa'lante, etc.
- SARA, PIAD
- Associacions locals de dones.
- ASSOCIACIONS LOCALS DE DONES
- Associacions local de dones
- DE LLEIDA
- Amb les associacions de dones i entitats socials
- Associació de dones del municipi.
- associacions de dones del municipi i entitats socials (Càritas, creu roja, etc)
- LES ASSOCIACIONS DE DONES DEL POBLE
- Les participants al circuit
- diverses entitats i associacions del municipi on participen dones
- De la zona
- Associacions de dones del territori
- Consell de dones Baix Llobregat, associació de dones Castelldefels
- SARA, PIAD's, SS, etc ...
- Amb totes les Associacions de dones del municipi
- Amb totes les de la comarca
- Noestasola, Dones de la Creu de'n Blau i Grupo de Mujeres Immigrantes
- Associacions de dones
- Casal dona i La frontissa
- la taula de dones de Salt
- de la ciutat
- Area de la dona Ajuntament de Lleida, Dona Samaritana....
- Area de la dona Ajuntament de Lleida, Dona Samaritana, associacions de dones dels barris,...
- (2x) AREA DE LA DONA, DONA SAMARITANA
- (4x) AREA DE LA DONA, CREU ROJA, DONA SAMARITANA
- taula de dones de salt
- Amb totes les de Barcelona
- associacions de dones de la comarca i d' altres
- dones sàvies
- x
- Serveis Socials dels municipis i SIAD
- DE LA COMARCA
- Associacions de Dones dels Municipis del Priorat
- totes les que participen al Consell de Dones del Districte

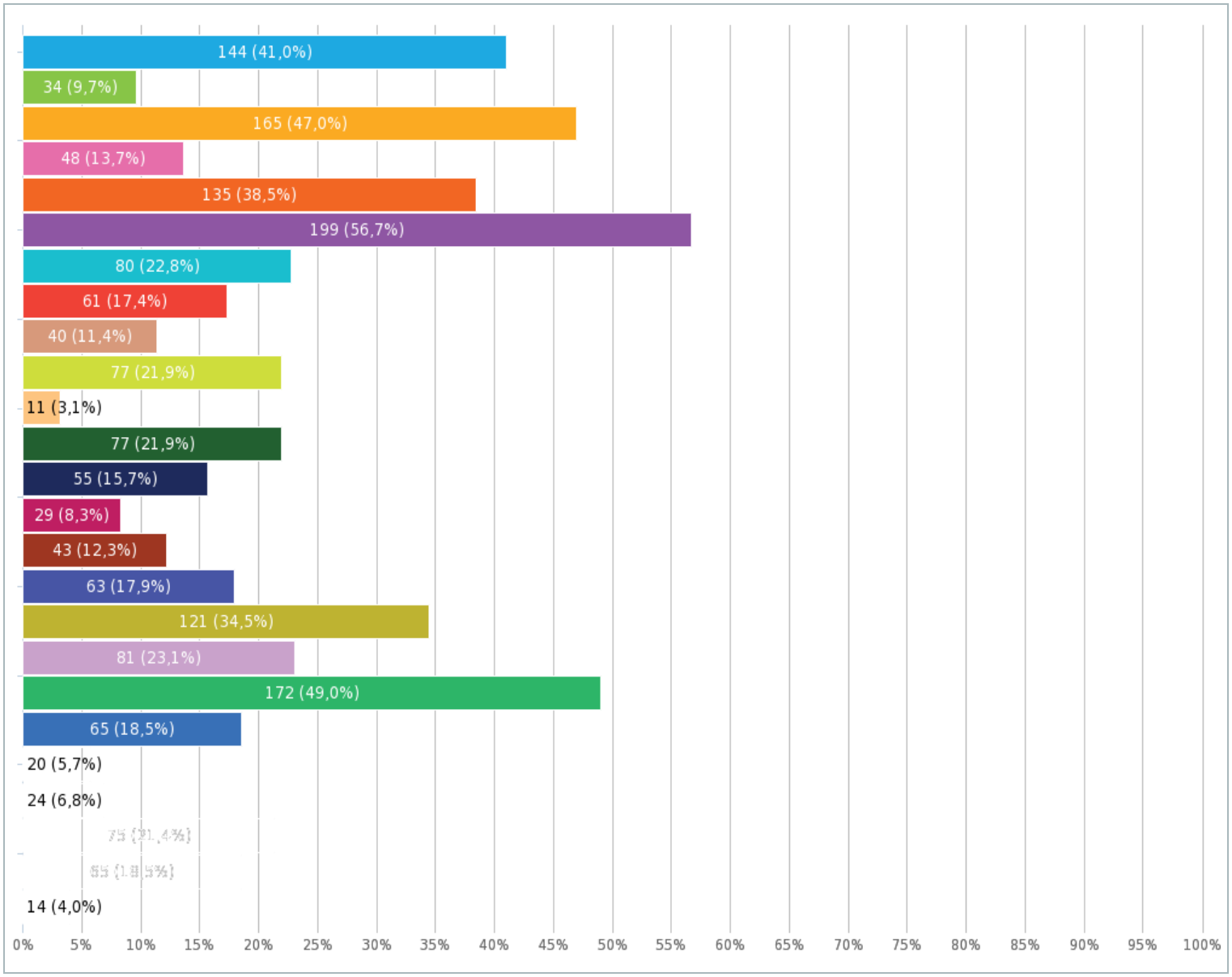
- Amb algunes entitats contra la violència masclista
- Associacions de dones de diferents municipis o GAM-lilium Manresa-- diferents xerrades
- Associació d'Hemnes de Les
- ASSOCIACIONS LOCALS
- organitzacions de suport a la dona, locals
- SIAD, SIE, DONES AMB EMPENTA
- Federació mde dones del Baix Llobregat
- Associacions de dones de les localitats on treballo
- PIAD / SARA / ICD / ABITS /
- ADONAT
- TAMAIA, FUNDACIÓ SURT, SICAR, El SAFAREIG, ASSOCIACIÓ HÈLIA, CENTRO EXIL, ...
- SARA
- Associació de dones comarcal
- Amb les associacions de dones de la comarca
- Associació dones amb fibromiàlgia, associació dones africanes
- taula de dones
- SIAD
- Varies
- Associació de suport a la dona
- casal de dones
- FUNDACIO AROA, ASSOCIACIO HELIA, SURT
- Les entitats/associacions de dones del territori principalment
- Dones fem, Mujeres latinas sin fronteras, ODAME-Barnavasi, Lobby de dones, Agatha...
- AMB LES DE NOU BARRIS
- DEL TERRITORI
- La Careta Teatre, Dones per la Igualtat, Fibromialgia...
- Associació dones, alletar i criar,
- Disposem de base de dades dels serveis especialitzats de dones i àmbit de violència
- tenim base de dades interna
- base de dades a nivell autonòmic
- Base de dades dels recursos de Catalunya

78. Quins creu que són els punts forts del funcionament real del circuit i la xarxa del seu territori?

*Elecció múltiple, respostes **351x**, no resposta **3x***

Resposta	Respostes	Ràtio

El protocol d'abordatge de les violències masclistes	144	41,0 %
La coordinació política/institucional	34	9,7 %
La coordinació tècnica	165	47,0 %
La presència d'associacions de dones dins la Xarxa	48	13,7 %
La presència d'un SIE al mateix territori o proper	135	38,5 %
Les derivacions entre serveis	199	56,7 %
El protocol d'emergències	80	22,8 %
L'actuació amb menors en casos d'emergència	61	17,4 %
La presència d'un STPT al mateix territori o proper	40	11,4 %
La presència d'una OAVD al territori mateix i/o proper	77	21,9 %
El lideratge polític	11	3,1 %
La presència d'un servei residencial d'acolliment d'urgències	77	21,9 %
L'alta formació en violències masclistes de les professionals	55	15,7 %
El protocol de matrimonis forçats (MF)	29	8,3 %
El protocol de mutilacions genitals femenines (MGF)	43	12,3 %
El treball comunitari	63	17,9 %
Les accions de prevenció/sensibilització	121	34,5 %
Les intervencions amb perspectiva de gènere	81	23,1 %
El treball en xarxa i la relació entre serveis	172	49,0 %
La detecció de totes les formes i àmbits de la VM	65	18,5 %
La inserció laboral	20	5,7 %
L'accés a l'habitatge	24	6,8 %
La intervenció amb filles i fills de dones víctimes de VM	75	21,4 %
La intervenció amb nens/es i adolescents víctimes directes de violència masclista	65	18,5 %
Altres. Especifiqui:	14	4,0 %



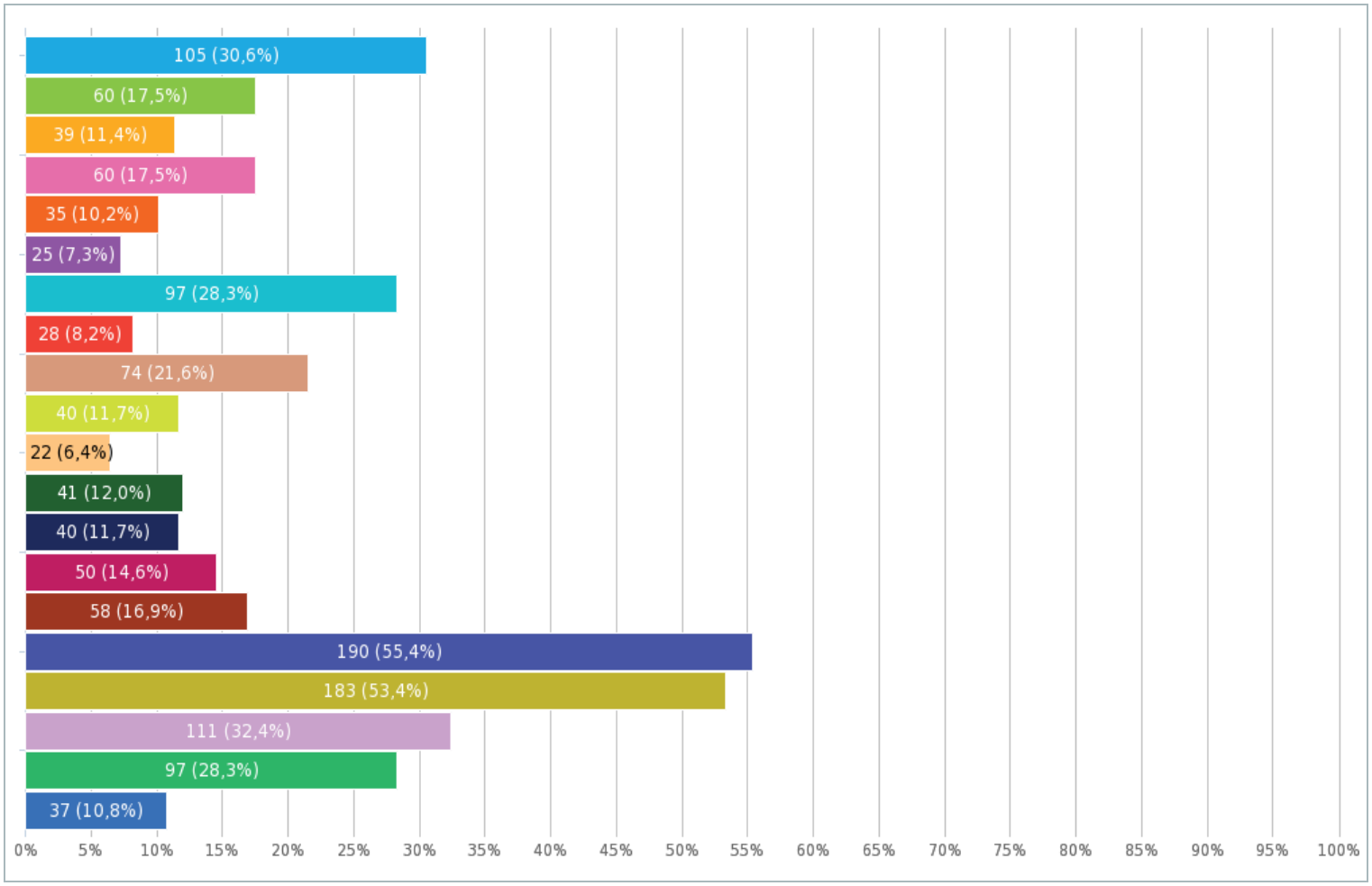
- Inclusió de Treball social dins el mateix SIAD
- No tinc clar quin és el punt fort
- A territoris petits ens coneixem tots els agents d'intervenció
- La concreció de recursos d'acollida d'urgència a Girona ciutat.
- La coneixença entre els i les professionals dels serveis del circuit
- El coneixement i la confiança de les professionals del circuït
- A salt hi ha forces serveis però faria falta activar una coordinació entre els serveis més propera
- la dedicació i esforç de la gran majoria de professionals, tot i les mancances, de mitjans i personal
- El suport psicològic a víctimes de VM i l'atenció directe i seguiment dels casos

- el jutjat de violència i el jutge de família
- (2x) no ho sé
- NO FORMEM PART DEL CIRCUIT
- no ho se

79. Quins creu que són els punts dèbils del funcionament real del circuit i la xarxa del seu territori?

*Elecció múltiple, respostes **343x**, no resposta **11x***

Resposta	Respostes	Ràtio
La coordinació política/institucional	105	30,6 %
La coordinació tècnica	60	17,5 %
La presència d'associacions de dones dins la Xarxa	39	11,4 %
L'absència d'un SIE al mateix territori o proper	60	17,5 %
El protocol d'emergències	35	10,2 %
La presència d'un STPT al mateix territori o proper	25	7,3 %
La falta d'intervenció amb menors	97	28,3 %
El protocol d'abordatge de les violències masclistes	28	8,2 %
La coordinació política/institucional	74	21,6 %
La coordinació tècnica	40	11,7 %
La presència d'associacions de dones dins la Xarxa	22	6,4 %
El protocol de matrimonis forçats (MF)	41	12,0 %
Les intervencions amb perspectiva de gènere	40	11,7 %
El treball en xarxa i la relació entre serveis	50	14,6 %
La detecció de totes les formes i àmbits de la VM	58	16,9 %
La inserció laboral	190	55,4 %
L'accés a l'habitatge	183	53,4 %
La intervenció amb filles i fills de dones víctimes de VM	111	32,4 %
La intervenció amb fills/es i adolescents víctimes directes de violència masclista	97	28,3 %
Altres. Especifiqui:	37	10,8 %



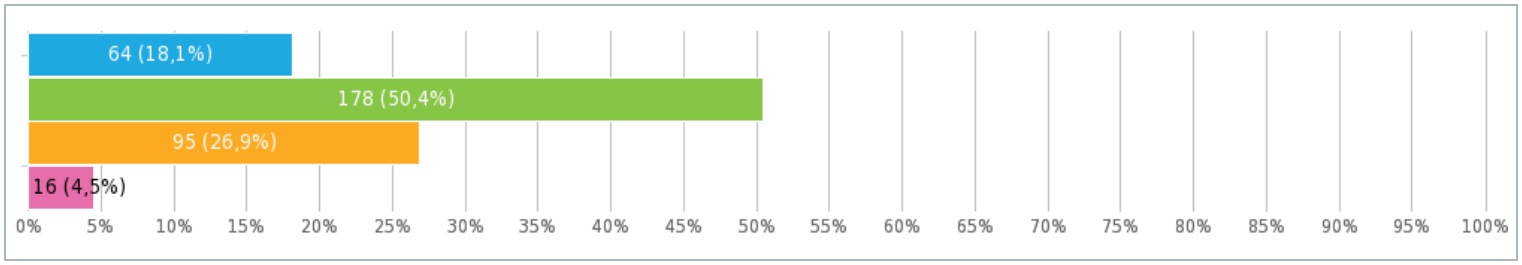
- no se
- El jutjat de violència de Sant Feliu i en general la poca implicació de justícia
- la no presència al Circuit de personal del jutjat
- el no treball de casos conjuntament i supervisadament
- ajudes econòmiques insuficients, ofertes laborals insuficients
- faria falta que el SIE estes mes a prop
- La manca d'intervenció amb homes que han exercit violència
- La sobre intervenció, tothom vol treballar en VIDO tot i intervenció de serveis específics o no deriv
- Sensibilització i prevenció
- Que no hi ha pis d'urgències
- Intervenció a nivell psicològic amb l'agressor
- Hi han serveis que no informen a les dones de que hi ha un SIE
- Tot es pot millorar
- la manca d'especialització en l'atenció

- Encara no tinc suficients elements per valorar les febleses de la xarxa, fa poc que hi participo.
- La falta de recursos que redueix els efectius en els serveis i la possibilitat de suport real i efec
- .
- La no actuació sobre l'agressor.
- MANCA DE RECURSOS ECONÒMICS I PERSONAL.
- La inexistència d'un protocol territorial
- La falta de formació en violència d'alguns/es professionals
- Assistència
- La manca de suficient personal en els diferents serveis de la xarxa (ME, Sanitat, Siad principalment
- Falta insertora laboral dins els SIES especialitzada en VM i atenció Educativa als i les menors
- La llunyania del territori davant altres recursos
- la intervenció amb agressors
- manca de mitjans materials.
- En general, l'adjudicació dels serveis a empreses no especialitzades,manca de formació en gènere.
- cases d'acollida d'urgència, serveis socials 24h, por a la Llei protecció dades caràcter personal
- LA MANCA DE RECURSOS REALS ALLOTJAMENT INSERCIO LABORAL I LA FALTA D'ACOMPANYAMENT DONA VÍCTIMA VG
- Professionals amb mancances en formació, experiència professional i procés terapèutic propi.
- No ho se
- (2x) no ho se
- A Barcelona l'equivalent al SIE seria el SARA. Només n'hi ha un a la ciutat:no proximitat suficient
- NO FORMEM PART DEL CIRCUIT
- no ho sé

80. Creu que el circuit del seu territori garanteix el principi d'intervenció mínima?

*Elecció simple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
Sí, en tots els casos	64	18,1 %
Sí, majoritàriament	178	50,4 %
No, moltes dones pateixen multi-intervencions	95	26,9 %
Altres. Especificar:	16	4,5 %

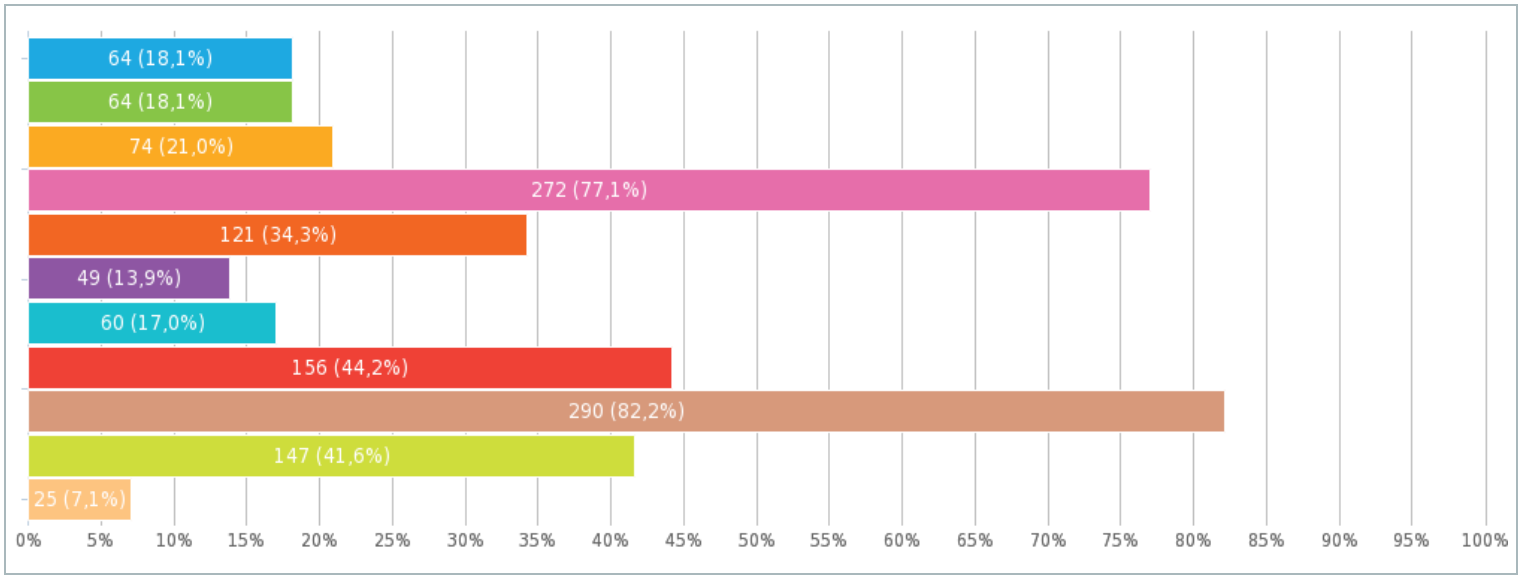


- El principi d'intervenció mínima no és un aspecte rellevant davant els casos de VM
- depenent del territori, hi han que sí i hi han territoris que no
- (2x) no ho sé
- (2x) ALGUNES DONES PATEIXEN MULTI-INTERVENCIÓ
- Algunes dones en pateixen de multi-intervenció
- Algunes dones pateixen mult-intervenció
- (3x) Algunes dones pateixen multi-intervenció
- En ocasions si i en d'altres no
- No ho sé
- (2x) no ho se
- NO FORMEM PART DEL CIRCUIT

81. Quins factors creu que incideixen en un bon protocol i en que un circuit funcioni correctament?

*Elecció múltiple, respostes **353x**, no resposta **1x***

Resposta	Respostes	Ràtio
El color polític de la conselleria que el lideri	64	18,1 %
L'àmbit de la conselleria que el lideri	64	18,1 %
Que una persona d'un servei concret tingui l'encàrrec de liderar	74	21,0 %
Que hi hagi espais reals de coordinació entre les persones tècniques	272	77,1 %
Que hi hagi la presència d'un SIE al territori	121	34,3 %
Lideratge de l'ICD	49	13,9 %
Que els serveis estiguin gestionats directament per l'administració	60	17,0 %
Que el SIAD-SIE es coordinin bé i es complementin	156	44,2 %
Que les professionals tinguin formació i sensibilització en gènere i VM	290	82,2 %
Que serveis socials tinguin un rol essencial	147	41,6 %
Altres. Especifiqui:	25	7,1 %



- La implicació política
- Protocols ben delimitats sobre els encàrrecs de cada servei que es troba a la xarxa
- Els interessos basats en l'eradicació de la violència masclista i no en els grupals, o personals
- La persona que ho lidera, disponibilitat horària i audicions sobre el treball realitzat.
- (2x) no ho se
- Una correcta política contra la violència de gènere i VM
- Coordinacions diferents serveis, entitats i associacions en àmbit local
- registre únic en intervenció de la VM, tipus RUMI(d'infància) amb els antecedents del maltractador
- personal tècnic format que coordini i personal polític sensible a aquesta temàtica
- Els serveis socials són importants com a complement però no essencials.
- Recursos materials atès que hi ha bons professionals però falten eines
- .
- MÉS APORTACIONS ECONÒMIQUES I RECURSOS PERSONALS A LES ÀREES SOCIALS DE L'ADMINISTRACIÓ.
- Que des dels Serveis socials es prengui consciència de la problemàtica de la VM
- EN EL VALLES OCCIDENTAL NOP CAL OBRIR MES SIE, S'HA DE DONAR MES COMPETENCIES ELS SIADS EXISTENTS
- Implicació de la resta de professionals dels diferents àmbits i coordinació de serveis
- la bona relació i coordinació entre els serveis de la xarxa
- Una bona difusió i que tots els agents de proximitat ho coneguin
- Que es tingui cura REAL de les professionals que treballem en l'àmbit de la VM i condicions més dign
- x
- Màxima Coordinació, Col·laboració, Cooperació entre els diferents serveis de la Xarxa de Recursos
- La formació dels professionals. No adjudicar serveis a empreses en funció de l'oferta econòmica.
- L'EFICACIA DEL PERSONAL
- No hi ha un bon protocol actualment.

Ajustament de l’enquesta

Preguntes per pàgina	Una
Permetre enviaments múltiples?	✓
Permetre tornar a les preguntes anteriors?	✓
Mostrar els números de les preguntes?	✓
Aleatoritzar l’ordre de les preguntes?	
Mostrar barra de progrés?	✓
Rebre notificacions de resposta per e-mail?	✓
Protecció amb contrasenya?	
Restricció per IP?	

Annex: Enquesta

Avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista

Avaluació de la Xarxa d'Intervenció Integral contra la Violència Masclista encarregat per l'Institut Català de les Dones (ICD) al Grup de recerca Antígona (http:http://antigona.uab.cat) de la Universitat Autònoma de Barcelona.
Aquest estudi s'està fent també amb la col·laboració de la Secretaria de Família del Departament de Benestar Social i Família, amb el Departament d'Interior i el Departament de Justícia. Aquesta investigació permetrà poder planificar i millorar la xarxa de recursos i la seva coordinació, i us demanem a totes i tots les i els professionals de la xarxa la vostra màxima col·laboració i rapidesa en la resposta d'aquest qüestionari.
És important remarcar que la informació resultant serà únicament utilitzada per les finalitats de la investigació i que en tot moment s'assegurarà l'anonimat i la confidencialitat.
Gràcies per avançat pel seu temps i col·laboració.

Grup d'investigació Antígona
Departament de Ciència Política i Dret Públic
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
Centre.antigona@uab.cat
T +34 93 581 22 39

Universitat Autònoma de Barcelona

http:http://www.uab.cat

1. Formo part del...

- ◯ Oficina d'Informació i Atenció de l'Institut Català de les Dones (ICD)
- ◯ Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)
- ◯ Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)
- ◯ Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR)
- ◯ Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgència (SAAU)
- ◯ Servei d'Acolliment i Substitutori de la Llar (pis suport - SAS)
- ◯ Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) - Departament de Justícia
- ◯ Grup d'Atenció a la Víctima - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (GAV)
- ◯ Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)
- ◯ Serveis Socials
- ◯ Altres. Especifiqui:

2. Sexe

- ◯ Dona
- ◯ Home

3. Edat

- ◯ Menys de 20
- ◯ 20 - 24 anys
- ◯ 25 - 29 anys
- ◯ 30 - 34 anys
- ◯ 35 - 39 anys
- ◯ 40 - 44 anys
- ◯ 45 - 49 anys
- ◯ 50 - 54 anys
- ◯ 55 - 59 anys
- ◯ 60 - 64 anys
- ◯ Més de 65 anys

4. Quants anys d'experiència té en el servei?

- ◯ Menys de 2 anys
- ◯ 2 - 4 anys
- ◯ 5 - 9 anys
- ◯ 10 - 14 anys
- ◯ Més de 15 anys

5. Quants anys d'experiència té en violència masclista (VM)?

- ◯ Menys de 2 anys
- ◯ 2-4 anys
- ◯ 5-9 anys
- ◯ 10-14 anys
- ◯ Més de 15 anys

6. Quina grau de formació té?

- ◯ Educació Secundària Obligatòria
- ◯ Cicle formatiu de grau mitjà o superior
- ◯ Diplomatura
- ◯ Llicenciatura
- ◯ Postgrau
- ◯ Màster
- ◯ Altre. Especifiqui:

7. Quin tipus de jornada té?

- ◯ Jornada completa
- ◯ Jornada parcial
- ◯ Hores de la jornada parcial

8. Treballa a...

- ◯ Administració pública: ajuntament
- ◯ Administració pública: consell comarcal
- ◯ Administració pública: Generalitat de Catalunya
- ◯ Professional autònoma
- ◯ Entitat/empresa externa. Especifiqui quin:

9. Quin tipus de contracte té?

Instruccions de pregunta: Respondre només aquells/es que no hagin contestat "Professional autònoma" a la pregunta anterior.

- ◯ Funcionariat - interinatge
- ◯ Contracte laboral indefinit
- ◯ Contracte per obra i servei
- ◯ Contracte de pràctiques
- ◯ Altres. Especifiqui:

10. Té formació en violència masclista (VM)?

- ☐ Postgrau i/o màster propi o oficial
- ☐ Cursos/jornades/seminaris.
- ☐ No en tinc
- ☐ Cursos/jornades/seminaris - hores al any. Especifiqui:

11. Com valora la formació que s'ofereix des del circuit de VM del seu territori?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració ATENCIÓ: deixar en blanc si es desconeix la formació que s'ofereix des del circuit de VM.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ☐ / 10

12. Creu que des del Circuit s'hauria de proporcionar formació sobre...

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri.

- [ ] Violència física
- [ ] Violència psicològica
- [ ] Violència sexual i abusos sexuals
- [ ] Violència econòmica
- [ ] Violència en l'àmbit de la parella
- [ ] Violència en l'àmbit familiar
- [ ] Violència en l'àmbit laboral: assetjament per raó de sexe
- [ ] Violència en l'àmbit laboral: assetjament sexual
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: agressions sexuals
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: assetjaments sexuals
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: tràfic i explotació sexual de dones i nenes
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: mutilació genital femenina o risc de patir-la
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: matrimonis forçats
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: violència derivada de conflictes armats
- [ ] Violència en l'àmbit social o comunitari: violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones
- [ ] Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones
- [ ] Intervenció amb nens/es i adolescents
- [ ] Intervenció amb persones grans
- [ ] Formació sobre coordinació del circuit i coordinació de casos
- [ ] Treball en comissions
- [ ] Eines comunes de valoració del risc
- [ ] Protecció de dades
- [ ] Gestió de les emocions
- [ ] La formació rebuda la considero suficient
- [ ] Altres. Especifiqui:

13. Quin és el grau de satisfacció personal en relació a les seves condicions laborals?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

14. Considera que el volum de treball que assumeix és correlatiu a la dedicació horària que té per contracte?

- ◯ Sí, el volum de treball es correspon a les hores que treballo
- ◯ No, em sobren hores en relació al treball que tinc
- ◯ No, tinc més treball del que puc assumir
- ◯ No ho sé

15. Disposes d'alguna acció/mesura contra l'esgotament professional (burn out)?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

16. Especifiqui l'acció/mesura contra l'esgotament professional:

17. Com valora l'acció/mesura contra l'esgotament professional (burn out)?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

18. Creu que des del seu servei es treballa amb perspectiva de gènere?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Sí, la majoria de les vegades
- ◯ No
- ◯ No ho sé

19. Creu que des del seu servei es respecte l'autonomia de les dones en la seva pressa de decisions?

- ◯ Sí
- ◯ A vegades
- ◯ No
- ◯ No ho sé

20. Creu que s'informa a les dones de forma clara i comprensible sobre els drets, serveis i recursos disponibles?

- ◯ Sí
- ◯ A vegades
- ◯ No
- ◯ No ho sé

21. S'informa sobre la RAI com un dret que tenen les dones víctimes de violència masclista (VM) en l'àmbit de la parella i/o família?

- ◯ Sí, sempre que la dona estigui en el supòsit que permeti accedir a la RAI, és un dret
- ◯ Sí, segons la valoració tècnica de les condicions i necessitats de la dona
- ◯ No
- ◯ No ho sé

22. El seu servei intervé amb dones, adolescents i nenes víctimes directes de la violència masclista (VM) (no ens referim a fills/es de dones que pateixen violència en la parella)?

- ◯ Sí, fem atenció a dones, adolescents i nenes
- ◯ Fem atenció a dones i a adolescents
- ◯ fem atenció a dones i nenes
- ◯ Fem només atenció a dones

- ◯ No ho sé

23. El seu servei atén a fills i filles de dones que pateixen o han patit violència masclista (VM) en l'àmbit de la parella

- ◯ Sí
- ◯ Excepcionalment
- ◯ No
- ◯ No ho sé

24. El seu servei atén a altres persones que estan afectades per la VM de forma col·lateral?

- ◯ Sí
- ◯ Excepcionalment
- ◯ No

25. Quines intervencions prioritza el seu servei?

- ☐ Prevenció i sensibilització
- ☐ Detecció
- ☐ Atenció
- ☐ Recuperació i reparació
- ☐ Altres. Especificar:

26. Quin % dedica de la seva jornada laboral a prevenció/sensibilització?

- ◯ Menys d'un 5%
- ◯ 5-25%
- ◯ 26-50%
- ◯ 51-75%
- ◯ Més d'un 75%

27. El seu servei/recurs té llista d'espera?

- ◯ Sí, habitualment
- ◯ Sí, però només en determinades èpoques de l'any
- ◯ No
- ◯ No ho sé

28. Especifiqui el temps d'espera per accedir al seu servei:

29. El seu servei treballa en equip?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Sí, segons el cas
- ◯ Excepcionalment
- ◯ No

30. El seu servei reserva hores per la coordinació de l'equip?

- ◯ Sí
- ◯ A vegades
- ◯ No
- ◯ No ho sé

31. Especifiqui el número d'hores setmanals dedicades a la coordinació de l'equip:

32. El seu servei treballa coordinadament amb altres serveis de la xarxa?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Sí, segons el cas
- ◯ Excepcionalment
- ◯ No
- ◯ No ho sé

33. De quin servei li deriven les dones/adolescents/nenes?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri

- ☐ Oficines d'Informació i Atenció a les Dones de l'Institut Català de les Dones (ICD)
- ☐ Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)
- ☐ Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)
- ☐ Grup d'Atenció a la Víctima (GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra)
- ☐ Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)
- ☐ Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT)
- ☐ Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR)
- ☐ Servei d'Acolliment Substitutori de la Llar (pis suport, SAS)
- ☐ SAAU
- ☐ Serveis Socials d'atenció primària
- ☐ Sector educatiu
- ☐ Sector sanitari
- ☐ No lo sé
- ☐ Altres. Especifiqui

34. Com valora el funcionament de les derivacions que li fan al seu servei?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració ATENCIÓ: deixar en blanc si no es fan derivacions al seu servei

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ ☐ / 10

35. A quins serveis deriven les dones/adolescents/nenes?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri

- [ ] ICD
- [ ] SIAD
- [ ] SIE
- [ ] GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- [ ] OAVD (Justícia)
- [ ] STPT
- [ ] SAR
- [ ] Pisos suport (SAS)
- [ ] SAAU
- [ ] Serveis socials d'atenció primària
- [ ] Serveis d'atenció a la infància i a l'adolescència
- [ ] Sector sanitari
- [ ] No ho sé
- [ ] Altres. Especifiqui:

36. Utilitza un informe/formulari de derivació?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Quasi sempre
- ◯ A vegades
- ◯ No, mai
- ◯ No ho sé

37. Des del seu servei s'acompanya a les dones en les derivacions a altres serveis?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Quasi sempre
- ◯ A vegades
- ◯ No, mai
- ◯ No ho sé

38. Des del servei es fa seguiment de les dones que han estat derivades a altres serveis?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Quasi sempre
- ◯ A vegades
- ◯ No, mai
- ◯ No ho sé

39. Com valora les derivacions que el seu servei realitza a altres de la Xarxa?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració. ATENCIÓ: deixar en blanc si el seu servei no fa derivacions.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

40. Com valora la coordinació a nivell tècnic entre serveis de la Xarxa?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

41. Els protocols existents al seu territori els coneix i els utilitza?

- ◯ Els conec i els utilitzo
- ◯ Els conec, però no els utilitzo
- ◯ No els conec i no els utilitzo

42. Considera que el protocol amb el qual opera el seu servei s'adequa al Protocol Marc?

- ◯ Sí, completament

- Sí, bastant
- No gaire
- No, res
- No ho sé

43. Considera que disposen d'espais per compartir coneixements i bones pràctiques amb els altres serveis del Circuit?

- Sí
- No
- No ho sé

44. Considera que el seu circuit territorial els serveis tenen un coneixement acurat dels recursos i persones de referència?

- Sí, completament
- Sí, bastant
- No gaire
- No, res
- No ho sé

45. Considera que estan clarament delimitades les responsabilitats i els límits de la intervenció de cada servei i professional de la Xarxa?

- Sí, completament
- Sí, bastant
- No, hi ha solapaments en alguns casos
- No, es produeixen solapaments en nombrosos casos
- No, hi ha buits en el circuit d'atenció

46. Quins àmbits/serveis haurien de formar part del circuit i participar activament en les coordinacions i no ho fan?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri.

- [ ] ICD
- [ ] SIAD
- [ ] SIE
- [ ] GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- [ ] OAVD (Justícia)
- [ ] STPT
- [ ] SAR
- [ ] Pisos suport (SAS)
- [ ] SAAU
- [ ] Serveis socials d'atenció primària
- [ ] Serveis d'atenció a la infància i la adolescència
- [ ] Sector sanitari
- [ ] Hospital de referència
- [ ] Educació
- [ ] Joventut
- [ ] Immigració
- [ ] Entitats
- [ ] No ho sé
- [ ] Altres. Especifiqui:

47. Disposen d'una base de dades sobre intervencions comuna entre serveis?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

48. Utilitzen en el seu servei alguna eina de valoració del risc?

- ◯ Sí, sempre utilitzem la RVD-BCN
- ◯ Sí, sempre utilitzem una altra eina diferent a la RVD-BCN
- ◯ A vegades utilitzem la RVD-BCN
- ◯ No

49. Especifiqui la eina de valoració del risc utilitzada diferent a la RVD-BCN

50. Quins d'aquests aspectes creu que haurien de millorar?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri.

- ☐ Accés a l'habitatge
- ☐ Inserció laboral
- ☐ Serveis/recursos d'urgència
- ☐ Serveis/recursos d'emergència
- ☐ Accés als serveis (distància, transport, places disponibles)
- ☐ Recursos personals dels serveis
- ☐ Recursos materials dels serveis
- ☐ Formació específica de les/els professionals
- ☐ Coordinació institucional
- ☐ Coordinació tècnica
- ☐ Derivacions
- ☐ Aclariment de les funcions de cada servei/recurs
- ☐ Quantitat de serveis a tot el territori
- ☐ Accés als recursos econòmics (RAI, PIRMI, fons de garantia de pensions i prestacions, indemnització art. 45 Llei 5/2008)
- ☐ Tramitació de permisos de residència i treball
- ☐ Atenció als fills/es de les dones
- ☐ Atenció a adolescents i nenes
- ☐ Espais reals de coordinació
- ☐ Altres. Especifiqui:

51. Com valora el suport a la inserció laboral que reben les dones que han patit o estan patint VM?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració. ATENCIÓ: deixar en blanc si es desconeix completament el suport que reben les dones per a la inserció laboral.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

52. Com valora l'accés a l'habitatge de les dones que han patit o pateixen VM?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració. ATENCIÓ: deixar en blanc si es desconeix el suport que reben les dones per accedir a un habitatge.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

53. Creu que hi hauria d'haver més SIE?

- ◯ Sí, se n'haurien de crear més
- ◯ No, n'hi ha suficients
- ◯ No ho sé

54. Com creu que és el paper de serveis socials d'atenció primària en el seu circuit territorial contra la violència masclista (VM)?

- ◯ Essencial. Serveis socials lidera la intervenció en VM
- ◯ Rellevant. Els serveis especialitzats treballen a la par amb serveis socials
- ◯ De complementarietat. Els serveis especialitzats realitzen atenció i tractament per a VM i serveis socials atenen les necessitats socioeconòmiques
- ◯ Amb VM treballen exclusivament els serveis especialitzats, no serveis socials
- ◯ Altres respostes. Especificar:

55. Creu que amb l'estança als Serveis d'Atenció i Recuperació (SAR) s'aconsegueix l'autonomia personal i econòmica de les dones?

- Sí
- A vegades / només parcialment
- No
- No ho sé

56. El SAR disposa de suficients recursos personals i econòmics per aconseguir l'autonomia personal i econòmica de les dones?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals del SAR

- Sí
- No
- No ho sé

57. Creu que amb l'estança als pisos suport (SAS) s'aconsegueix l'autonomia personal i econòmica de les dones?

- Sí
- A vegades / només parcialment
- No
- No ho sé

58. El SAS disposa de suficients recursos personals i econòmics?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals del SAS (pis suport)

- Sí
- No
- No ho sé

59. El seu servei compta amb traductors/es o mediadors/es interculturals col·legiats/col·legides o amb servei d'interpretació?

- ◯ Sí, sempre
- ◯ Sí, excepcionalment
- ◯ No

60. L'entorn i espai d'intervenció del seu servei...

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri.

- ☐ És un espai que permet l'atenció personalitzada i la lliure expressió de la dona
- ☐ Hi ha un espai separat per atendre a nens/es i adolescents
- ☐ Evita interrupcions
- ☐ L'espai no rebel·la quin és el tipus d'atenció que es produeix a dins
- ☐ No compleix cap de les afirmacions anteriors

61. Creu que hi hauria d'haver un perfil professional d'inserció laboral específic per a VM (al SIE o en altres serveis específics per a VM)?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

62. Creu que hi hauria d'haver més SAAU (serveis d'atenció i acolliment d'urgències)?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

63. Creu que els SAAU són segurs (disposen de mesures de seguretat adequades)?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals de SAAU

- ◯ Sí

- ◯ No ho sé
- ◯ No. Especifiqui quines mesures afegiria:

64. La OAVD es coordina amb Fiscalia?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals de OAVD

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

65. La OAVD es coordina amb jutges i jutgesses?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals de OAVD

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

66. Creu que hi hauria d'haver presència de les OAVD en tots els partits judicials?

- ◯ Sí
- ◯ No és necessari
- ◯ No ho sé

67. Des del GAV - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra fan seguiment de casos sense el requeriment d'interposició de denúncia?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals de GAV

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

68. Creu que les denúncies de VM les hauria de recollir un/a professional del GAV?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé
- ◯ Sí, però falten recursos humans

69. Valori com recullen els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra les denúncies.

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració. ATENCIÓ: deixar en blanc si es desconeix completament com recullen les denúncies els Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

70. Coneix la nova eina de valoració del risc de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals del GAV

- ◯ Sí
- ◯ No

71. Com valora la nova eina del risc de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra?

Instruccions de pregunta: Respondre només les professionals de GAV que hagin respost sí a la pregunta anterior. El major número d'estrelles implica millor valoració.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

72. En quines situacions es valora i /o aconsella no interposar la denúncia?

- ◯ No he aconsellat mai no interposar la denúncia
- ◯ En casos excepcionals quan creu que no prosperarà

- ◯ Algunes vegades segons quines proves hi hagi
- ◯ Habitualment quan és violència psicològica i/o no hi ha partes mèdics de lesions
- ◯ Sempre aconsella no denunciar
- ◯ Altres. Especificar:

73. Com valora la intervenció de les advocades/advocats del torn d'ofici?

Instruccions de pregunta: El major número d'estrelles implica millor valoració.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ [ ] / 10

74. Creu que el procés judicial té més probabilitats d'èxit si la defensa lletrada la fa un/a advocat/a privada especialitzada en violència masclista (VM)?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

75. Creu que els STPT són accessibles respecte a distàncies i transport per al territori que atenen?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals del STPT

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No ho sé

76. En la valoració de la relació paterno-filial, del vincle existent i de la protecció del/la menor, es té en compte la violència que el pare va exercir (o presumptament) cap a la mare?

Instruccions de pregunta: Respondre només professionals del STPT

- ◯ No, mai perquè són factors independents

- ◯ A vegades, depèn de l'afectació del/la menor
- ◯ Sí, sempre que hi ha violència en la parella contra la mare els/les nens/es estan afectats/es

77. El seu servei té relació amb entitats/associacions de dones?

- ◯ No
- ◯ No ho sé
- ◯ Sí. Especifiqui amb quines:

78. Quins creu que són els punts forts del funcionament real del circuit i la xarxa del seu territori?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri.

- ☐ El protocol d'abordatge de les violències masclistes
- ☐ La coordinació política/institucional
- ☐ La coordinació tècnica
- ☐ La presència d'associacions de dones dins la Xarxa
- ☐ La presència d'un SIE al mateix territori o proper
- ☐ Les derivacions entre serveis
- ☐ El protocol d'emergències
- ☐ L'actuació amb menors en casos d'emergència
- ☐ La presència d'un STPT al mateix territori o proper
- ☐ La presència d'una OAVD al territori mateix i/o proper
- ☐ El lideratge polític
- ☐ La presència d'un servei residencial d'acolliment d'urgències
- ☐ L'alta formació en violències masclistes de les professionals
- ☐ El protocol de matrimonis forçats (MF)
- ☐ El protocol de mutilacions genitals femenines (MGF)
- ☐ El treball comunitari
- ☐ Les accions de prevenció/sensibilització
- ☐ Les intervencions amb perspectiva de gènere
- ☐ El treball en xarxa i la relació entre serveis
- ☐ La detecció de totes les formes i àmbits de la VM

- [ ] La inserció laboral
- [ ] L'accés a l'habitatge
- [ ] La intervenció amb filles i fills de dones víctimes de VM
- [ ] La intervenció amb nens/es i adolescents víctimes directes de violència masclista
- [ ] Altres. Especifiqui:

79. Quins creu que són els punts dèbils del funcionament real del circuit i la xarxa del seu territori?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes las caselles que consideri.

- [ ] La coordinació política/institucional
- [ ] La coordinació tècnica
- [ ] La presència d'associacions de dones dins la Xarxa
- [ ] L'absència d'un SIE al mateix territori o proper
- [ ] El protocol d'emergències
- [ ] La presència d'un STPT al mateix territori o proper
- [ ] La falta d'intervenció amb menors
- [ ] El protocol d'abordatge de les violències masclistes
- [ ] La coordinació política/institucional
- [ ] La coordinació tècnica
- [ ] La presència d'associacions de dones dins la Xarxa
- [ ] El protocol de matrimonis forçats (MF)
- [ ] Les intervencions amb perspectiva de gènere
- [ ] El treball en xarxa i la relació entre serveis
- [ ] La detecció de totes les formes i àmbits de la VM
- [ ] La inserció laboral
- [ ] L'accés a l'habitatge
- [ ] La intervenció amb filles i fills de dones víctimes de VM
- [ ] La intervenció amb fills/es i adolescents víctimes directes de violència masclista
- [ ] Altres. Especifiqui:

80. Creu que el circuit del seu territori garanteix el principi d'intervenció mínima?

- ◯ Sí, en tots els casos
- ◯ Sí, majoritàriament
- ◯ No, moltes dones pateixen multi-intervencions
- ◯ Altres. Especificar:

81. Quins factors creu que incideixen en un bon protocol i en que un circuit funcioni correctament?

Instruccions de pregunta: Pot marcar totes les caselles que consideri.

- ☐ El color polític de la conselleria que el lideri
- ☐ L'àmbit de la conselleria que el lideri
- ☐ Que una persona d'un servei concret tingui l'encàrrec de liderar
- ☐ Que hi hagi espais reals de coordinació entre les persones tècniques
- ☐ Que hi hagi la presència d'un SIE al territori
- ☐ Lideratge de l'ICD
- ☐ Que els serveis estiguin gestionats directament per l'administració
- ☐ Que el SIAD-SIE es coordinin bé i es complementin
- ☐ Que les professionals tinguin formació i sensibilització en gènere i VM
- ☐ Que serveis socials tinguin un rol essencial
- ☐ Altres. Especifiqui: