

**SERVICIO  
DE ACOGIDA Y RECUPERACIÓN  
PARA MUJERES EN SITUACIÓN  
DE VIOLENCIA MACHISTA Y SUS  
HIJOS E HIJAS**

**CARTA DE SERVICIOS**



# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## MISIÓN

PROPORCIONAR ACOGIDA Y ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA ASÍ COMO A SUS HIJOS E HIJAS PARA QUE PUEDAN SUPERAR Y RECUPERARSE DE LOS EFECTOS DE LA VIOLENCIA EN LA DINÁMICA FAMILIAR Y RESTABLECER SU AUTONOMÍA SOCIO FAMILIAR

## VISIÓN

ALCANZAR UNA ASISTENCIA DE CALIDAD, RECONOCIDA POR LOS PROFESIONALES Y LA COMUNIDAD, Y SOBRE TODO POR LOS Y LAS USUARIAS. LOS EJES PRINCIPALES EN TORNO A LOS CUALES SE DESARROLLA TODA LA ACTIVIDAD SON LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS DE LA ATENCIÓN Y LA MEJORA DE SU CALIDAD DE VIDA.

## VALORES

- TRANSPARENCIA Y COMPROMISO ÉTICO
- TRATO HUMANO Y PERSONALIZADO
- VOCACIÓN DE EXCELENCIA
- SOLIDARIDAD CON LAS PERSONAS Y DEL ENTORNO
- SOSTENIBILIDAD



# OBJETIVOS

## OBJETIVO

OFRECER ACOGIDA Y ATENCIÓN INTEGRAL PARA POSIBILITAR A LAS MUJERES Y A SUS HIJAS E HIJOS A CARGO EL PROCESO DE RECUPERACIÓN Y REPARACIÓN QUE REQUIERE UN ESPACIO DE PROTECCIÓN A CAUSA DE LA SITUACIÓN DE RIESGO MOTIVADA POR LA VIOLENCIA MACHISTA Y FOMENTAR SU AUTONOMÍA.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- PROPORCIONAR A LA MUJER Y SUS HIJAS E HIJOS TODAS AQUELLAS ACTUACIONES SUSTITUTORIAS DEL HOGAR QUE HACEN REFERENCIA A LA VIDA COTIDIANA.
- DISEÑAR, JUNTO CON LA MUJER, UN ITINERARIO DE RECUPERACIÓN PSICOSOCIAL PARA ELLA Y SUS HIJOS E HIJAS.
- OFRECER UNA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA Y ESPECÍFICA QUE FACILITE EL TRABAJO CON LAS MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS EN AQUELLOS ASPECTOS VINCULADOS A LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE LA SITUACIÓN DE MALTRATO VIVIDA.
- COORDINAR LAS ACTUACIONES CON LOS DIFERENTES RECURSOS DE LA RED DE ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN INTEGRAL Y LA RED DE RECURSOS COMUNITARIA PARA GARANTIZAR EL ACOMPAÑAMIENTO DE LA MUJER EN SU PROCESO HACIA LA AUTONOMÍA PERSONAL.



# A QUIÉN SE DIRIGE Y CÓMO SE ACTÚA

## ¿A QUIÉN SE DIRIGE?

A MUJERES QUE SUFREN CUALQUIER FORMA DE VIOLENCIA MACHISTA EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA, EL ÁMBITO FAMILIAR O EL ÁMBITO SOCIAL O COMUNITARIO EN LA MANIFESTACIÓN DE AGRESIONES SEXUALES, DE TRÁFICO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL, DE MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA O RIESGO DE SUFRIRLA Y DE MATRIMONIO FORZOSO, ASÍ COMO A SUS HIJAS E HIJOS.

## ¿CÓMO SE ACTÚA?

LAS MUJERES Y HIJOS E HIJAS ACOGIDOS RECIBEN UN ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL INTEGRAL Y MULTIDISCIPLINAR ENFOCADO A LA REPARACIÓN Y RECUPERACIÓN PSICO-SOCIAL DE LA VIOLENCIA SUFRIDA CON EL OBJETIVO DE RETOMAR EL PROYECTO PERSONAL CON LA MAYOR AUTONOMÍA POSIBLE.

ESTA RECUPERACIÓN SE ESTRUCTURA GENERALMENTE ENTORNO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- RECUPERACIÓN PERSONAL DE LAS SECUELAS DE MALTRATO
- REESTRUCTURACIÓN FAMILIAR Y REPARACIÓN DEL DAÑO
- REGULACIÓN JURÍDICA DE LA SITUACIÓN
- INSERCIÓN LABORAL
- ACOMPAÑAMIENTO A LA SALIDA DEL RECURSO



## ¿QUÉ OFRECE?

- ACOGIDA Y SERVICIOS SUSTITUTORIOS DEL HOGAR
- ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL
- ATENCIÓN SOCIAL
- ORIENTACIÓN LABORAL Y PARA LA VIVIENDA
- APOYO JURÍDICO
- SEGUIMIENTO DEL PROCESO A LA SALIDA DEL SERVICIO



## ACCESO AL SERVICIO

### SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO:

- MEDIANTE LA DERIVACIÓN DE LA UNIDAD DE VIOLENCIA DE LA SECRETARIA DE IGUALTAT, MIGRACIONS I CIUTADANIA DEL DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, Y SIGUIENDO LOS CRITERIOS DE ADMISIÓN MARCADOS POR ESTA SECRETARIA.



# COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR
OFRECER ACOGIDA, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA Y SUS HIJOS E HIJAS A CARGO	BAJAS POR PROCESO FINALIZADO CON ÉXITO	65% DE LAS MUJERES ATENDIDAS
	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES CON EL PROCESO DE ATENCIÓN	90% DE SATISFACCIÓN GLOBAL
	GRADO DE VINCULACIÓN AL ESPACIO TERAPÉUTICO	85% DE LAS MUJERES ACOGIDAS
INTERVENIR SOCIAL, EDUCATIVA Y TERAPÉUTICAMENTE	MEJORA EN EL ESTADO EMOCIONAL Y AUTONOMÍA	80% DE VALORACIÓN POSITIVA EN ENTREVISTA DE CIERRE
ELABORAR PLANES DE TRABAJO INDIVIDUALIZADOS (PTI)	GRADO DE CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS	80% DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS
	NÚMERO DE PLANES DE TRABAJO REALIZADOS	95% DE LAS MUJERES ACOGIDAS DISPONEN DE UN PTI MENSUAL
REALIZAR GRUPOS DE TRABAJO TERAPÉUTICO	VALORACIÓN POSITIVA DEL ESPACIO GRUPAL	85% DE VALORACIONES POSITIVAS
	MEJORA EN EL ESTADO EMOCIONAL Y AUTONOMÍA	
PREPARACIÓN PARA LA SALIDA	DERIVACIONES A LOS RECURSOS VIVIENDA	95% DE DERIVACIONES A SERVICIOS ESPECÍFICOS
	PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL	85% MUJERES EN DISPOSICIÓN DE TRABAJAR DERIVADAS AL SOC
	CREACIÓN DE RED COMUNITÁRIA	90% DE MUJERES VINCULADAS A ENTIDADES COMUNITARIAS PARA TEJER RED
OFRECER FORMACIÓN ESPECIALIZADA A LAS PROFESIONALES	HORAS DE FORMACIÓN REALIZADAS POR PROFESIONAL	20 HORAS ANUALES MÍNIMO
OBTENER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN	PUNTUACIÓN MÍNIMA DE 8 EN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

EL SERVICIO DE ACOGIDA Y RECUPERACIÓN PONE A DISPOSICIÓN DE LAS USUARIAS LA HOJA DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS.

CON ESTE DOCUMENTO SE PUEDE TRANSMITIR A LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO, A LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE Y A LA FUNDACIÓN:

- INCIDENCIAS O RECLAMACIONES SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO
- PREGUNTAS O DUDAS SOBRE EL DESARROLLO DE LA TAREA ENCARGADA
- SUGERENCIAS DE MEJORA DE LA ACTUACIÓN

ESTE DERECHO SE PODRÁ EJERCER DE MANERA PRESENCIAL O A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL SERVICIO.

SE DARÁ RESPUESTA EN UN PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS LABORABLES.