

**SERVEI
D'INTERVENCIÓ
ESPECIALITZADA
BARCELONÈS-NORD**

CARTA DE SERVEIS



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

OFERIR INFORMACIÓ, ATENCIÓ I RECUPERACIÓ A LES DONES QUE HAN ESTAT O ESTAN EN PROCESSOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA AIXÍ COM A LES SEVES FILLES I FILLS I POTENCIAR ELS PROGRAMES ESPECÍFICS I INTEGRALS DE PREVENCIÓ, ASSISTÈNCIA I REPARACIÓ

VISIÓ

ASSOLIR UNA ASSISTÈNCIA DE QUALITAT, RECONEGUDA PELS PROFESSIONALS I LA COMUNITAT, I SOBRE TOT PELS I LES USUÀRIES. ELS EIXOS PRINCIPALS ENTORN ELS QUALS ES DESENVOLUPA TOTA L'ACTIVITAT SÓN LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DE L'ATENCIÓ I LA MILLORA DE LA SEVA QUALITAT DE VIDA.

VALORS

- TRANSPARÈNCIA I COMPROMÍS ÈTIC
- TRACTE HUMÀ I PERSONALITZAT
- VOCACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA
- SOLIDARITAT AMB LES PERSONES I L'ENTORN
- SOSTENIBILITAT



OBJECTIUS

OBJECTIU

L'OBJECTIU PRINCIPAL ÉS OFERIR INFORMACIÓ, ATENCIÓ I RECUPERACIÓ A LES DONES QUE HAN ESTAT O ESTAN EN PROCESSOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA, AIXÍ COM ELS SEUS FILLS I FILLES A CÀRREC I POTENCIAR ELS PROGRAMES ESPECÍFICS I INTEGRALS DE PREVENCIÓ, ASSISTÈNCIA I REPARACIÓ.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- PROPORCIONAR UNA ATENCIÓ SOCIAL I TERAPÈUTICA ESPECIALITZADA I CONTINUADA EN RELACIÓ AL PROCÉS DE VIOLÈNCIA VISCUT.
- ADEQUAR EL MODEL D'INTERVENCIÓ SOCIAL, LEGAL I TERAPÈUTIC AL PROCÉS DE LES DONES QUE HAN PATIT O PATEIXEN VIOLÈNCIA.
- TREBALLAR COORDINADAMENT AMB ELS SERVEIS EXTERNS, ATENENT EL PROCÉS ESPECÍFIC DE CADASCUNA DE LES DONES.



A QUI S'ADREÇA I ÀMBIT D'ACTUACIÓ

A QUI S'ADREÇA?

A DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I ALS SEUS FILLS I FILLES QUE RESIDEIXEN A CATALUNYA, AIXÍ COM ALTRES PERSONES DEL SEU ENTORN QUE EN SIGUIN TESTIMONIS O VÍCTIMES DIRECTES D'AQUESTA; SENSE DISCRIMINACIÓ PER EDAT, ESTAT DE SALUT, DISCAPACITAT, SITUACIÓ LEGAL, ORIENTACIÓ SEXUAL I/O PROCEDÈNCIA.

QUIN ÉS EL SEU ÀMBIT D'INTERVENCIÓ?

- VIOLÈNCIA EN L'ÀMBIT DE LA PARELLA
- VIOLÈNCIA EN L'ÀMBIT FAMILIAR
- VIOLÈNCIA EN L'ÀMBIT LABORAL (ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE)
- VIOLÈNCIA EN L'ÀMBIT COMUNITARI (ASSETJAMENT I AGRESSIONS SEXUALS, PRÀCTIQUES TRADICIONALS I CONVENCIONALS PERJUDICIALS PER A LA SALUT I LA SEXUALITAT DE LES NENES I LES DONES, MATRIMONIS FORÇATS, TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS, EXPLOTACIÓ SEXUAL, ETC.)
- DONES EN PROCESSOS DE VICTIMITZACIÓ PER ALTRES CAUSES (PERSONALS, SOCIALS, POLÍTIQUES)



QUÈ OFEREIX?

- ACOMPANYAMENT EDUCATIU I SOCIAL
- ASSESSORAMENT JURÍDIC
- ACOMPANYAMENT I TRACTAMENT PSICOLÒGIC PER DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES
- MEDIACIÓ CULTURAL
- ESPAIS TERAPÈUTICS GRUPALS



ACCÈS I CONTACTE

ES POT CONTACTAR AMB EL SERVEI:

- PER TELÈFON: 93.517.00.01
- PER CORREU ELECTRÒNIC: SIE-BARCELONES@IPSS-ONLINE.ORG
- PRESENCIALMENT: C/ MIQUEL SERVET, 217 08912 BADALONA

VIES D'ACCÉS AL SERVEI:

- PER DERIVACIÓ D'UN SERVEI DE LA XARXA O GENERALISTA
- PER PETICIÓ DIRECTA DE LA DONA



COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	FITA
OFERIR ATENCIÓ INTEGRAL	BAIXES PER PROCÉS FINALITZAT AMB ÈXIT	65% DE LES DONES ATESES
	GRAU D'ÚS DELS DIVERSOS PROGRAMES	2,5 PROGRAMES
INTERVENIR SOCIAL, EDUCATIVA I TERAPÈUTICAMENT	MILLORA EN L'ESTAT EMOCIONAL I AUTONOMIA	INCREMENT DE 4 PUNTS EN EL QÜESTIONARI FINAL RESPECTE ELS RESULTATS DEL QÜESTIONARI INICIAL
DUR A TERME ELS PLANS D'ACCIÓ CONJUNTA (PAC) INDIVIDUALITZATS	NOMBRE DE PAC PER DONA ATESA	4 ANUAL
	GRAU D'ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS	80% DELS OBJECTIUS PLANTEJATS
OFERIR ASSESSORAMENT JURÍDIC	GRAU D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI	80% DE LES USUÀRIES DEL SERVEI
	INFORMACIÓ SOBRE TRÀMITS D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA (AJG)	80% DE LES USUÀRIES DE L'ASSESSORAMENT JURÍDIC
REALITZAR GRUPS DE TREBALL TERAPÈUTIC	GRAU D'ADHESIÓ A L'ESPAI GRUPAL	70% DE PARTICIPACIÓ HABITUAL A TOTES LES SESSIONS
	VALORACIÓ DE L'ESPAI GRUPAL POSITIVA	85% DE VALORACIONS POSITIVES
	NOMBRE DE GRUPS PROGRAMATS	4 ANUALS MÍNIM
ATENDRE DEMANDES DE LES DONES	NOMBRE DE CASOS NOUS	200 CASOS ANUALS
	TEMPS D'ATENCIÓ	MITJANA DE 9 MESOS
	TEMPS D'ESPERA INICI ATENCIÓ	10 DIES DES DE LA DEMANDA
OFERIR FORMACIÓ ESPECIALITZADA A LES PROFESSIONALS	HORES DE FORMACIÓ REALITZADES PER PROFESSIONAL	30 HORES ANUALS MÍNIM
OBTENIR GRAU DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL	VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ	PUNTUACIÓ MÍNIMA DE 8 EN ENQUESTA DE SATISFACCIÓ



MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

EL SERVEI D'INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA POSA A DISPOSICIÓ DE LES USUÀRIES EL FULL DE QUEIXES/SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS.

AMB AQUEST DOCUMENT ES POT POSAR EN CONEIXEMENT A LA DIRECCIÓ DEL SERVEI, A L'ADMINISTRACIÓ COMPETENT I A LA FUNDACIÓ:

- INCIDÈNCIES O RECLAMACIONS SOBRE L'ATENCIÓ REBUDA AL SERVEI
- PREGUNTES O DUBTES SOBRE EL DESENVOLUPAMENT DE LA TASCA ENCOMANADA
- SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'ACTUACIÓ

AQUEST DRET ES PODRÀ EXERCIR DE MANERA PRESENCIAL O BÉ A TRAVÉS DEL CORREU ELECTRÒNIC DEL SERVEI.

ES DONARÀ RESPOSTA EN UN TERMINI MÀXIM DE 10 DIES LABORABLES.