

**SERVEI DE PIS SUPORT - SERVEI
SUSBSTITUTORI DE LA LLAR
PER A DONES EN
SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA
MASCLISTA I ELS SEUS FILLS I
FILLES (SSLL)**

CARTA DE SERVEIS



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

DONAR SUPORT A LES DONES I LES SEVES FILLES I FILLS PER ALS PROCESSOS DE RECUPERACIÓ FACILITANT LA PLENA INTEGRACIÓ SOCIOLABORAL DE LES DONES ACOLLIDES QUE HAN PATIT SITUACIONS DE VIOLENCIA MASCLISTA.

VISIÓ

ASSOLIR UNA ASSISTÈNCIA DE QUALITAT, RECONEGUDA PELS PROFESSIONALS I LA COMUNITAT, I SOBRETOT PELS I LES USUÀRIES. ELS EIXOS PRINCIPALS ENTORN ALS 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 COMPROMIS ÈTIC
- TRACTE HUMÀ I PERSONALITZAT
- VOCACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA
- SOLIDARITAT AMB LES PERSONES I L'ENTORN
- SOSTENIBILITAT



OBJECTIUS

OBJECTIU

DONAR SUPORT A LES DONES I LES SEVES FILLES I FILLS PER ALS PROCESSOS DE RECUPERACIÓ FACILITANT LA PLENA INTEGRACIÓ SOCIOLABORAL DE LES DONES ACOLLIDES QUE HAN PATIT SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA. .

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- PROPORCIONAR HABITATGE INDIVIDUAL O COMPARTIT AMB ALTRES UNITATS FAMILIARS DE FORMA TRANSITÒRIA A LES DONES QUE HAN ESTAT EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I ALS SEUS FILLS I FILLES I/O ALTRES MEMBRES DE LA UNITAT FAMILIAR, PER QUE PUGUIN DUR A TERME UN PROCÉS DE RECUPERACIÓ DE LA VIOLÈNCIA VISCUDA.
- PROPORCIONAR SUPORT EDUCATIU A LES DONES, ALS INFANTS I ALS ADOLESCENTS, DES D'UNA MIRADA HOLÍSTICA, PER A LA CONVIVÈNCIA I LES RELACIONS I INTERACCIONS EN ELS DIVERSOS CONTEXTOS (FAMILIARS, ESCOLATS, LABORALS...) INCIDINT EN ELS DIFERENTS ÀMBITS QUE ES PUGUIN VEURE AFECTATS O BLOQUEJATS PER LA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA VISCUDA.
- FACILITAR LA PLENA INTEGRACIÓ SOCIOLABORAL DE LES DONES ACOLLIDES COM PER A ASSOLIR LA PLENA AUTONOMIA.
- COORDINAR LES ACTUACIONS AMB ELS DIFERENTS RECURSOS DE LA XARXA D'ATENCIÓ I RECUPERACIÓ INTEGRAL I LA XARXA DE RECURSOS COMUNITÀRIA PER A GARANTIR L'ACOMPANYAMENT DE LA DONA EN EL SEU PROCÉS CAP A L'AUTONOMIA PERSONAL.



A QUI S'ADREÇA I CRITERIS D'ADMISSIÓ I TEMPS D'ESTADA

A QUI S'ADREÇA?

A DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA AIXÍ COM ELS SEUS FILLS I FILLES A CÀRREC.

CRITERIS D'ADMISSIÓ

- DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES QUE HAN ESTAT EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.
- QUE LES DONES TINGUIN COM A MÍNIM 18 ANYS O SIGUIN MENORS EMANCIPADES LEGALMENT
- QUE MANIFESTIN LLIUREMENT LA VOLUNTAT D'ACCEDIR AL SERVEI I LA DISPONIBILITAT DE SEGUIR UN PLA DE TREBALL ESTABLERT CONJUNTAMENT AMB L'EQUIP PROFESSIONAL.
- QUE TINGUIN UN GRAU D'AUTONOMIA QUE ELS PERMETI LA CONVIVÈNCIA AMB ALTRES UNITATS FAMILIARS SENSE LA NECESSITAT D'UN SUPORT PROFESSIONAL CONTINUAT.

QUEDARAN EXCLOSES LES DONES QUE PUGUIN DIFICULTAR EL PROCÉS DE TREBALL DE LA RESTA DE LES DONES I LES QUE PUGUIN POSAR EN PERILL LA RESTA D'UNITATS FAMILIARS PER MOTIUS DE SEGURETAT.

TEMPS D'ESTADA

INICIALMENT, L'ESTADA EN UN SERVEI D'ACOLLIMENT SUBSTITUTORI DE LA LLAR ÉS DE SIS MESOS, EN FUNCIÓ DEL PROCÉS INDIVIDUAL DE CADASCUNA DE LES DONES ACOLLIDES, I AMB L'OBJECTIU QUE EL PROCÉS DE RECUPERACIÓ ELS PERMETI VIURE DE MANERA AUTÒNOMA. ES PODRÀ PRORROGAR L'ESTADA MITJANÇANT UNA RESOLUCIÓ DE LA SUB-DIRECCIÓ GENERAL DE LLUITA CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.



DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- A LA PROTECCIÓ DE LA INTIMITAT I LA PRÒPIA IMATGE, I A LA PROTECCIÓ DE LES DADES DE CARÀCTER PERSONAL
- A REBRE EL SUPORT I L'ASSESSORAMENT NECESSARIS PER TAL DE DUR A TERME EL PLA DE TREBALL INDIVIDUAL
- A SER RESPECTADA EN ELS DRETS INDIVIDUALS I COL·LECTIUS QUE QUEDARAN RECOLLITS EN NORMES DE RÈGIM INTERN, D'ACORD A LA LEGISLACIÓ VIGENT, I DE CONFORMITAT AMB LES DIRECTRIUS DE LA SUB-DIRECCIÓ GENERAL DE LLUITA CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.
- A PARTICIPAR EN L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I PROPOSAR MILLORES DE FUNCIONAMENT
- A ELABORAR, CONJUNTAMENT AMB ELS/LES PROFESSIONALS DEL SERVEI, EL CONTRACTE D'ESTADA AL SERVEI, QUE CONTINDRÀ EL PLA DE TREBALL, EN QUÈ ES FIXARAN ELS OBJECTIUS QUE CAL COMPLIR I ALTRES QÜESTIONS RELACIONADES AMB EL PROCÉS DE RECUPERACIÓ, AIXÍ COM LES NORMES DE RÈGIM INTERN.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- RESPECTAR EL CONTRACTE D'ESTADA AL SERVEI, QUE CONTINDRÀ EL PLA DE TREBALL ELABORAT CONJUNTAMENT ENTRE LA MATEIXA DONA I ELS/LES PROFESSIONALS DEL SERVEI, EN QUÈ ES FIXARAN ELS OBJECTIUS QUE CAL OMLIR I ALTRES QÜESTIONS RELACIONADES AMB EL PROCÉS DE RECUPERACIÓ, AIXÍ COM LES NORMES DE RÈGIM INTERN.
- RESPECTAR I FACILITAR LA CONVIVÈNCIA AMB ALTRES UNITATS FAMILIARS.
- TENIR CURA DE TOT EL QUE FA REFERÈNCIA AL MANTENIMENT, LES INSTAL·LACIONS I EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
- RESPONSABILITZAR-SE I TENIR CURA DE LES FILLES I FILLS A CÀRREC.
- NO ÉS PERMÈS EL CONSUM NI LA TINEÇA DE DROGUES NI ACLOHOL A LA CASA.
- ÉS IMPRESCINDIBLE RESPECTAR LA CONFIDENCIALITAT DE L'ADREÇA I EL TELÈFON DEL SERVEI, AIXÍ COM DE LA RESTA DE LES PERSONES ACOLLIDES. PER RAONS DE SEGURETAT, NO ES PODEN REBRE VISITES AL SERVEI, NI FACILITAR L'ADREÇA NI EL TELÈFON A NINGÚ.



QUÈ OFEREIX?

- SERVEI D'ACOLLIMENT
- SERVEI DE CONVIVÈNCIA
- SERVEI D'ALLOTJAMENT
- SERVEI DE MANUTENCIÓ
- SERVEI DE DESCANS
- SERVEI DE LLEURE
- ATENCIÓ SOCIAL
- ORIENTACIÓ LABORAL I PER A L'HABITATGE



ACCÉS AL SERVEI

PER ACCEDIR AL SERVEI CAL L'AUTORITZACIÓ D'INGRÈS MITJANÇANT UNA RESOLUCIÓ DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUB-DIRECCIÓ GENERAL DE LLUITA CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA, AMB LA SOL·LICITUD PRÈVIA FETA PER LES ÀREES BÀSIQUES DE SERVEIS SOCIALS, SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES, SERVEIS D'INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA I ALTRES SERVEIS D'ACOLLIMENT DE LA XARXA.



COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD
OFERIR ACOLLIDA, PROTECCIÓ I ATENCIÓ INTEGRAL A LES DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA I ELS SEUS FILLS I FILLES A CÀRREC	SORTIDES PER PROCÉS FINALITZAT AMB ÈXIT	65% DE LES DONES ATESES
	GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES DONES AMB EL PROCÉS D'ATENCIÓ	90% DE SATISFACCIÓ GLOBAL
	GRAU DE VINCULACIÓ ALS ESPAIS DERIVATS	85% DE LES DONES ACOLLIDES
INTERVENIR SOCIAL, EDUCATIVA	MILLORA EN L'ESTAT EMOCIONAL I AUTONOMIA	80% DE VALORACIÓ POSITIVA EN ENTREVISTA DE TANCAMENT
ELABORAR PLANS DE TREBALL INDIVIDUALITZATS (PTI)	GRAU DE CONSECUCIÓ D'OBJECTIUS	80% DELS OBJECTIUS PLANTEJATS
	NÚMERO DE PLANS DE TREBALL REALITZATS	95% DE LES DONES ACOLLIDES DISPOSEN D'UN PTI MENSUAL
PREPARACIÓ PER A LA SORTIDA	DERIVACIONS ALS RECURSOS NECESSARIS	95% DE DERIVACIONS A RECURSOS ESPECÍFICS
	PROCESSOS D'INSERCIÓ LABORAL	85% DE DONES EN DISPOSICIÓ DE TREBALLAR DERIVADES AL SOC
	CREACIÓ DE XARXA COMUNITÀRIA	90% DE DONES VINCULADES A ENTITATS COMUNITÀRIES PER A ESTABLIR UNA XARXA
OFERIR FORMACIÓ ESPECIALITZADA A LES PROFESSIONALS	HORES DE FORMACIÓ REALITZADES PER PROFESSIONAL	
OBTENIR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL	VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ	PUNTUACIÓ MÍNIMA DE 8 EN ENQUESTA DE SATISFACCIÓ



MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

EL SERVEI SUBSTITUTORI DE LA LLAR POSA A DISPOSICIÓ DE LES USUÀRIES EL FULL DE RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS.

AMB AQUEST DOCUMENT ES PODEN TRANSMETRE A LA COORDINACIÓ 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 ENCARREGADA
- SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'ACTUACIÓ

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

ES DONARÀ RESPOSTA EN UN TERMINI MÀXIM DE 15 DIES LABORABLES.



TITULARITAT DEL SERVEI I GESTIÓ

TITULARITAT DEL SERVEI

EL SERVEI D'ACOLLIMENT SUBSTITUTÒRI DE LA LLAR ÉS UN SERVEI TITULARITAT DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES.

DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES SUB-DIRECCIÓ GENERAL DE LLUITA CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

CARRER DEL FOC, 57 EDIFICI A
08038 BARCELONA

LA FUNDACIÓ IPSS HA ESTAT ACREDITADA PEL DEPARTAMENT IGUALTAT I FEMINISME COM A ENTITAT PER A LA GESTIÓ D'AQUEST SERVEI.

FUNDACIÓ IPSS
CARRER LAFORJA, 67 4º 2ª
08021 BARCELONA
93 202 16 16

WWW.IPSS-ONLINE.ORG