

**SERVEI TÈCNIC DE
PUNT DE TROBADA
BARCELONA-CIUTAT 3**



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

GARANTIR L'INTERÈS SUPERIOR DEL MENOR EN UN LLOC NEUTRAL I EN PRESENCIA DE PERSONAL QUALIFICAT, EN EL COMPLIMENT DELS DRETS DE RELACIÓ I COMUNICACIÓ DELS FILLS I FILLES ESTABLERT EN RESOLUCIÓ JUDICIAL PER ALS SUPÒSITS DE SEPARACIÓ O DIVORCI DELS PROGENITORS O PER ALS SUPÒSITS D'EXERCICI DE LA TUTELA PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA. AIXÍ MATEIX ATENDRE I PREVENIR LA PROBLEMÀTICA QUE SORGEIX EN ELS PROCESSOS DE CONFLICTIVITAT FAMILIAR, I EN CONCRET, EN EL CONTEXTOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.

VISIÓ

ASSEGURAR UNA ASSISTÈNCIA DE QUALITAT, RECONEGUDA PELS PROFESSIONALS ESPECIALITZATS EN INTERVENCIÓ FAMILIAR I VIOLÈNCIA MASCLISTA, A LA COMUNITAT, I SOBRETOT, A LES PERSONES BENEFICIÀRIES.

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 COMPROMÍS ÈTIC
- PERSPECTIVA DE GÈNERE
- VOCACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA
- SOLIDARITAT AMB LES PERSONES DE L'ENTORN
- SOSTENIBILITAT



OBJECTIUS

OBJECTIU

GARANTIR L'INTERÈS SUPERIOR DELS NENS/ES, EL SEU DRET A RELACIONAR-SE AMB ELS SEUS PROGENITORS I/O FAMILIARS, PRESERVANT-LOS DE LA RELACIÓ CONFLICTIVA I/O DE TOTA MENA DE VIOLÈNCIA DE LES PERSONES ADULTES, I ESPECIALMENT DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA, EN ELS SUPÒSITS DE NUL·LITAT MATRIMONIAL, SEPARACIÓ O DIVORCI DELS PROGENITORS O PER ALS SUPÒSITS D'EXERCICI DE TUTELA PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- ESTABLIR UN VINCLE DE CONFIANÇA ENTRE PROFESSIONALS, PROGENITORS I NENS/ES.
- OFERIR UN ESPAI NEUTRAL I SEGUR PER A TOTES LES PERSONES IMPLICADES DURANT EL DESENVOLUPAMENT DE LES VISITES, VETLLANT PER LA INTEGRITAT FÍSICA I PSÍQUICA DELS MEMBRES DE LA FAMÍLIA I DELS MENORS EN CASOS DE SITUACIONS DE RISC DE VIOLÈNCIA, I VIOLÈNCIA MASCLISTA, DURANT EL COMPLIMENT DEL RÈGIM DE VISITES.
- EVITAR QUE ELS/LES NENS/ES HAGIN DE TROBAR-SE AMB ELS SEUS FAMILIARS EN ÀMBITS DESTINATS A ALTRES FINALITATS.
- REALITZAR COORDINACIONS I DERIVACIONS AMB SERVEIS PÚBLICS QUE PROMOGUIN UN TREBALL EN XARXA.



OBJECTIUS

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- IDENTIFICAR EL PATIMENT INFANTIL PROVOCAT PER LES RELACIONS FAMILIARS I DE VIOLÈNCIA. TREBALLAR EN LA SEVA IDENTIFICACIÓ I RECONeixEMENT PER PART DELS PROGENITORS AIXÍ COM LA SEVA REDUCCIÓ EN EL TRANCURS DE LA INTERVENCIÓ DEL SERVEI.
- ANALITZAR DE MANERA CONJUNTA ELS PATRONS FAMILIARS I PATRONS DE VIOLÈNCIA QUE DANYEN EL BENESTAR EMOCIONAL DELS NENS I LES NENES.
- ASSESSORAR ELS PROGENITORS O PARTS SUBJECTES A LA INTERVENCIÓ DEL SERVEI SOBRE LA NECESSITAT O IMPORTÀNCIA DE REBRE SUPORT PER PART DE SERVEIS D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICA PER A AFAVORIR LA CONSTRUCCIÓ DE VINCLES SANS I LLIURES DE VIOLÈNCIA.
- OFERIR ALS ORGANISMES DERIVANTS EL CONEIXEMENT SOBRE EL DESENVOLUPAMENT DE LES VISITES, LA INCIDÈNCIA D'AQUESTES EN ELS MENORS I ELS INDICADORS DE BENESTAR EMOCIONAL I EL SEU SEGUIMENT.



A QUI S'ADREÇA I COM S'ACTUA

A QUI S'ADREÇA?

- ALS INFANTS QUE PER RESOLUCIÓ ADMINISTRATIVA O JUDICIAL HAGIN DE VERIFICAR EL DRET DE RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB ELS SEUS FAMILIARS I QUE, ATENENT EL SEU INTERÈS PRIMORDIAL, AQUESTA VISITA, O EL LLIURAMENT I RECOLLIDA, HAGI DE SER GARANTIDA SOTA L'INTERÈS SUPERIOR DEL MENOR EN UN ESPAI NEUTRAL I AMB INTERVENCIÓ DE PERSONAL QUALIFICAT.
- ALS PARES I MARES D'AQUESTS INFANTS.
- A D'ALTRES FAMILIARS A QUI LA LLEI CONCEDEIX EL RÈGIM DE RELACIÓ I COMUNICACIÓ.

COM S'ACTUA?

LA INTERVENCIÓ AMB LES FAMÍLIES S'ARTICULA EN DIFERENTS FASES QUE CONSTEN DE DIVERSES ACTUACIONS:

FASE PRÈVIA

- DERIVACIÓ DE LA FAMÍLIA,
- ENTREVISTES INICIALS.
- ELABORACIÓ DEL PLA DE TREBALL CONJUNT.

FASE D'INTERVENCIÓ

- ACOLLIDA I ACOMODACIÓ AL SERVEI.
- ESTABLIMENT DEL VINCLE.
- IDENTIFICACIÓ D'INDICADORS DE VIOLÈNCIA.
- IDENTIFICACIÓ DE PATRONS FAMILIARS.
- OBSERVACIÓ DE LES INTERACCIONS DELS/LES NENS/ES AMB ELS SEUS PROGENITORS/ES.
- TREBALL AMB LES DIFICULTATS DETECTADES.
- ENTREVISTES DE SEGUIMENT I INTERVENCIÓ.
- COORDINACIÓ I DERIVACIÓ A SERVEIS PÚBLICS ESPECIALITZATS
- ELABORACIÓ D'INFORMES I COMUNICACIONS.

FASE DE TANCAMENT

- PREPARACIÓ DE LA DESVINCULACIÓ DEL SERVEI.
- ENTREVISTES DE TANCAMENT.



DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS

- A LA PROTECCIÓ DE LA INTIMITAT PERSONAL I LA PRÒPIA IMATGE.
- A SER INFORMADES DE LES NORMES DE FUNCIONAMENT I DEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI
- A PRESENTAR QUEIXES I RECLAMACIONS

DEURES

- RESPECTAR LES NORMES DE FUNCIONAMENT.
- COMPLIR ELS HORARIS QUE S'ESTABLEIXIN
- APORTAR TOT ALLÒ QUE L'INFANT PUGUI NECESSITAR DURANT LA VISITA.
- NO PRESENTAR CAP COMPORTAMENT VIOLENT FÍSIC NI VERBAL.
- NO PRESENTAR INDICIS D'ESTAR SOTA ELS EFECTES DE CAP SUBSTÀNCIA NI CONSUMIR-NE CAP QUE PUGUI ALTERAR LES FACULTATS.
- INFORMAR DE QUALSEVOL CANVI EN LA SITUACIÓ PERSONAL I/O FAMILIAR QUE PUGUI AFECTAR AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.



QUÈ OFEREIX?

- ANÀLISI DE DINÀMIQUES FAMILIARS
- IDENTIFICACIÓ DE PATRONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA
- REALITZACIÓ DE RÈGIM DE VISITES AMB ACOMPANYAMENT PROFESSIONAL QUALIFICAT
- ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT PER A LA SUPERACIÓ DE LA PROBLEMÀTICA FAMILIAR.
- DERIVACIÓ I COORDINACIÓ AMB ALTRES RECURSOS DE LA XARXA PÚBLICA



ACCÉS AL SERVEI

MITJANÇANT ACCEPTACIÓ DE LA SECRETARIA GENERAL D'IGUALTAT I FEMINISMES DE PETICIONS PROVINENTS DE:

- INTERLOCUTÒRIA O SENTÈNCIA DE MESURES CAUTELARS O DEFINITIVES DE JUJATS I TRIBUNALS COMPETENTS.
- ACORD DE PROGENITORS SEPARATS, DIVORCIATS O AMB MATRIMONI ANUL·LAT SOBRE EL RÈGIM DE RELACIÓ I COMUNICACIÓ DEL PLA DE CRIANÇA SEGONS L'ARTICLE 233-9.2.D) DEL COCI CIVIL DE CATALUNYA A TRAVÉS DELS ÒRGANS JUDICIALS.
- RESOLUCIÓ ADMINISTRATIVA D'ACOLLIMENT DELS ÒRGANS COMPETENTS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA
- CENTRES D'INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA DE LA XARXA D'ATENCIÓ I RECUPERACIÓ INTEGRAL PER A LES DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.



COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD
OFERIR ACOMPANYAMENT AL/LA MENOR I LA FAMÍLIA EN LES VISITES. SUPERVISIÓ I/O TUTELA DE VISITES I INTERCANVIS	INTERVENCIÓ I ACOMPANYAMENT DE LES VISITES PROGRAMADES	100% DE LES VISITES ATESES PER PERSONAL QUALIFICAT
	COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTABLERTS EN EL PLA DE TREBALL	80% D'OBJECTIUS COMPLERTS
	GRAU DE SATISFACCIÓ DEL/A MENOR I LA FAMÍLIA	85% DE SATISFACCIÓ GLOBAL
	DURADA DE L'ESTADA EN EL SERVEI FINS A LA DESVINCULACIÓ	MÀXIM 18 MESOS
TREBALL PER A IDENTIFICAR LA RELACIÓ DELS PROGENITORS ENTRE SI I AMB EL/LA MENOR	REONEIXEMENT DE LA PROBLEMÀTICA I L'IMPACTE EN LA RELACIÓ	MILLORA SUBJECTIVA MANIFESTADA EN ENTREVISTES SEGUIMENT I TANCAMENT
FOMENT D'UN VINCLE SEGUR	MILLORA EN LA RELACIO I TEMPS TRANSCORREGUT DES DE L'INICI FINS LA DESVINCULACIÓ DEL SERVEI	MILLORA SUBJECTIVA I OBJECTIVA DE LA RELACIÓ TEMPS INFERIOR AL MÀXIM 'ESTADA AL SERVEI
EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA, TREBALL AMB L'ADULT PER A LA REPARACIÓ DE LA VIOLÈNCIA I TRACTAMENT DELS INDICADORS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA	REONEIXEMENT DELS INDICADORS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I VICÀRIA DERIVACIÓ A SERVEIS ESPECIALITZATS EN ATENCIÓ A LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	MILLORA SUBJECTIVA OBSERVADA PEL PROFESSIONAL I MILLORA DE CADA INDICADOR CONCRET NOMBRE DE CASOS DERIVATS I EVOLUCIÓ
OBTENIR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL	VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ	80% GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL



MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

EL SERVEI TÈCNIC DE PUNT DE TROBADA POSA A DISPOSICIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EL FULL DE RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS.

AMB AQUEST DOCUMENT ES POT 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

EL SERVEI TÈCNIC DE PUNT DE TROBADA BARCELONA CIUTAT 3 ÉS UN SERVEI PÚBLIC DE TITULARITAT DE LA SECRETARIA GENERAL D'IGUALTAT I FEMINISMES DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, GESTIONAT PER FUNDACIÓ IPSS.

WWW.IPSS-ONLINE.ORG