

**SERVEI D'ACOLLIMENT I
RECUPERACIÓ PER A DONES EN
SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA
MASCLISTA I ELS SEUS FILLS I
FILLES**

CARTA DE SERVEIS



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

PROPORCIONAR ACOLLIDA I ATENCIÓ INTEGRAL A DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I ELS SEUS FILLS I FILLES PER A QUE PUGUIN SUPERAR I RECUPERAR-SE DELS EFECTES DE LA VIOLÈNCIA EN LA DINÀMICA FAMILIAR I RESTABLIR LA SEVA AUTONOMIA SÒCIOFAMILIAR.

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

OFERIR ACOLLIDA I ATENCIÓ INTEGRAL PER A POSSIBILITAR EL PROCÉS DE RECUPERACIÓ I REPARACIÓ DE LES DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES A CÀRREC QUE REQUEREIX UN ESPAI DE PROTECCIÓ PER CAUSA DE LA SITUACIÓ DE RISC MOTIVADA PER LA VIOLÈNCIA MASCLISTA I FOMENTAR LA SEVA AUTONOMIA.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- PROPORCIONAR ACOLLIMENT I COBRIR LES NECESSITATS BÀSIQUES DE MANUTENCIÓ, SALUT, HIGIENE I SEGURETAT A TOTS ELS MEMBRES DE LA UNITAT FAMILIAR. *(PROTOCOL D'INGRÉS I ACOLLIDA, PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CASOS D'AL·LÈRGIES, PROTOCOL DE NETEJA, PROTOCOL DE COORDINACIÓ AMB SERVEIS SANITARIS, PROTOCOL DE SELECCIÓ I ACOLLIDA DE NOUS PROFESSIONALS)*
- OFERIR SUPORT EDUCATIU A LES MARES, PER TAL QUE PUGUIN SATISFER ADEQUADAMENT LES NECESSITATS DELS SEUS FILLS I FILLES I D'AQUESTA MANERA REPARAR LA DINÀMICA FAMILIAR. *(PROTOCOL DE COORDINACIÓ AMB SERVEIS EDUCATIUS)*
- PROPORCIONAR SUPORT, ACOMPANYAMENT I DERIVACIÓ ALS RECURSOS ESPECIALITZATS DE L'ÀMBIT DE LA SALUT. *(PROTOCOL DE COORDINACIÓ AMB SERVEIS SANITARIS)*
- ORIENTAR LES DONES EN LA GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ, EN LA REALITZACIÓ DELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS I/O JUDICIALS. *(PROTOCOL DE COORDINACIÓ AMB SERVEIS JURÍDICS, PROTOCOL DE COORDINACIÓ AMB SERVEIS D'IMMIGRACIÓ)*
- FACILITAR UN ACOMPANYAMENT EMOCIONAL DINS DEL SERVEI I EN CAS NECESSARI DERIVAR A SERVEIS ESPECIALITZATS DEL TERRITORI *(PROTOCOL DE COORDINACIÓ SAR-SIE)*
- TREBALLAR LA PROTECCIÓ I LA SEGURETAT DE LES PERSONES ATESES MOBILITZANT ELS DISPOSITIUS ADIENTS A CADA SITUACIÓ, TRAMITANT TOTES LES MESURES A LES QUE TINGUI DRET, MENTRE ES FOMENTA L'AUTOPROTECCIÓ. *(PROTOCOL DE COORDINACIÓ AMB COSSOS DE SEGURETAT, PROTOCOL DE MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT DE LES PERSONES USUÀRIES)*
- FOMENTAR LA INSERCIÓ LABORAL DE LES DONES REALITZANT L'ACOMPANYAMENT I LA DERIVACIÓ ALS RECURSOS ESPECIALITZATS.



A QUI S'ADREÇA I COM S'ACTUA

A QUI S'ADREÇA?

A DONES EN SITUACIÓ 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 PATIR-LA I DE MATRIMONI FORÇAT, AIXÍ COM ELS SEUS FILLS I FILLES.

COM S'ACTUA?

LES DONES I FILLS I FILLES ACOLLITS REBEN UN ACOMPANYAMENT PROFESSIONAL INTEGRAL I MULTIDISCIPLINAR ENFOCAT A LA REPARACIÓ I RECUPERACIÓ PSICOSOCIAL DE LA VIOLÈNCIA VISCUDA AMB L'OBJECTIU DE REPENDRE EL PROJECTE PERSONAL AMB LA MAJOR AUTONOMIA POSSIBLE.

AQUESTA RECUPERACIÓ S'ESTRUCTURA GENERALMENT ENTORN ALS SEGÜENTS ASPECTES:

- RECUPERACIÓ PERSONAL DE LES SEQÜELES DE MALTRACTAMENT
- REESTRUCTURACIÓ FAMILIAR I REPARACIÓ DEL DANY
- REGULACIÓ JURÍDICA DE LA SITUACIÓ
- INSERCIÓ LABORAL
- ACOMPANYAMENT A LA SORTIDA DEL RECURS



QUÈ OFEREIX?

- ACOLLIDA I SERVEIS SUBSTITUTORIS DE LA LLAR
- ATENCIÓ PSICOLÒGICA I EMOCIONAL
- ATENCIÓ SOCIAL
- ORIENTACIÓ LABORAL I PER A L'HABITATGE
- SEGUIMENT DEL PROCÉS A LA SORTIDA DEL SERVEI



ACCÉS AL SERVEI

ES POT ACCEDIR AL SERVEI:

- MITJANÇANT LA DERIVACIÓ DE LA DIRECCIÓ GENERAL PER A L'ERRADICACIÓ DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISME DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, I SEGUINT ELS CRITERIS D'ADMISIÓ MARCATS PER AQUEST DEPARTAMENT.



DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS

- A LA PROTECCIÓ DE LA INTIMITAT PERSONAL 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 RECUPERACIÓ.
- A SER RESPECTADES EN ELS DRETS INDIVIDUALS I COL·LECTIUS QUE QUEDARAN RECOLLITS EN NORMES DE RÈGIM INTERN, D'ACORD I AMB LA LEGISLACIÓ VIGENT, I DE CONFORMITAT AMB LES DIRECTRIUS DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISME.
- A PARTICIPAR EN L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I PROPOSAR MILLORES DE FUNCIONAMENT.
- A ELABORAR, CONJUNTAMENT AMB LES PROFESSIONALS DEL SERVEI, EL CONTRACTE D'ESTADA AL SERVEI, QUE CONTINDRÀ EL PLA DE RECUPERACIÓ, 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

- RESPECTAR EL CONTRACTE D'ESTADA AL SERVEI, QUE CONTINDRÀ EL PLA DE RECUPERACIÓ ELABORAT CONJUNTAMENT ENTRE LA DONA I LES PROFESSIONALS DEL SERVEI.
- 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 D'ACOLLIMENT.
- RESPONSABILITZAR-SE I TENIR CURA DE LES FILLES I FILLS A CÀRREC.
- NO ES PERMET EL CONSUM NI LA TINENÇA DE DROGUES NI ALCOHOL AL SERVEI.
- MANTENIR I RESPECTAR LA CONFIDENCIALITAT DE L'ADREÇA I EL TELÈFON DE LA CASA, AIXÍ COM DE LA RESTA DE PERSONES ACOLLIDES. PER RAONS DE SEGURETAT, NO ES PODEN REBRE VISITES AL SERVEI, NI FACILITAR-NE L'ADREÇA NI EL TELÈFON A NINGÚ.



COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD	MESURES CORRECTIVES
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	REALITZAR UNA AVALUACIÓ MÉS EXHAUSTIVA DE LES NECESSITATS DE CADA DONA ABANS DEL SEU INGRÉS AL RECURS I DURANT L'ESTADA ASSEGURAR QUE HI HAGI UN PLA DE SORTIDA ESTRUCTURAT AMB SEGUIMENT, QUE INCLOGUI ACOMPANYAMENT DURANT ELS PRIMERS MESOS DESPRÉS DE LA SORTIDA PER GARANTIR QUE NO ES QUEDIN DESPROTEGIDES O SENSE RECURSOS
	GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES DONES AMB EL PROCÉS D'ATENCIÓ	90% DE SATISFACCIÓ GLOBAL	REALITZAR ENQUESTES, ENTREVISTES O GRUPS FOCALS PER OBTENIR DETALLS ESPECÍFICS SOBRE LES RAONS PER LES QUALS LES DONES NO ESTAN SATISFETES IDENTIFICAR LES ÀREES ESPECÍFIQUES QUE GENEREN INSATISFACCIÓ
	GRAU DE VINCULACIÓ A L'ESPAI TERAPÈUTIC	85% DE LES DONES ACOLLIDES	REALITZAR ENQUESTES, ENTREVISTES DE SATISFACCIÓ I IDENTIFICAR LES ÀREES ESPECÍFIQUES DE LA INSATISFACCIÓ REVISAR ELS COMENTARIS COMUNS I LA TENDÈNCIA DE RESPOSTA DE LES DONES AVALUAR I ADAPTAR LES TÈCNIQUES, ADOPTAR NOVES METODOLOGIES
INTERVENIR SOCIAL, EDUCATIVA I TERAPÈUTICAMENT	MILLORA EN L'ESTAT EMOCIONAL I AUTONOMIA	80% DE VALORACIÓ POSITIVA EN ENTREVISTA DE TANCAMENT	REALITZAR ENQUESTES I ENTREVISTES DURANT EL PROCÉS D'ESTADA I INCREMENTAR EL RECOLZAMENT EDUCATIU PROGRAMAR UN SEGUIMENT CONSTANT DEL PROGÉS EMOCIONAL I L'AUTONOMIA DE LA DONA
ELABORAR PLANS DE RECUPERACIÓ	GRAU DE CONSECUCIÓ D'OBJECTIUS	80% DELS OBJECTIUS PLANTEJATS	REVISAR ELS OBJECTIUS I REPLANTEJAR ELS QUE CALGUIN PER A FER-LOS REALISTES IDENTIFICAR ELS OBSTACLES (INTERNS I EXTERNS) QUE HO HAN DIFICULTAT
	NÚMERO DE PLANS DE RECUPERACIÓ REALITZATS	95% DE LES DONES ACOLLIDES DISPOSEN D'UN PLA MENSUAL	IDENTIFICAR-NE LES CAUSES PER DETERMINAR SI SÓN FETS PUNTUALS O CONTINUATS CALENDARITZAR I PROGRAMAR A L'AGENDA DE L'EQUIP, DEL SERVEI I DE LA DONA DOTAR DE RELLEVÀNCIA ALS PLANS DE RECUPERACIÓ
REALITZAR GRUPS DE TREBALL TERAPÈUTIC	VALORACIÓ POSITIVA DE L'ESPAI GRUPAL	85% DE VALORACIONS POSITIVES	REVISAR LA METODOLOGIA DEL GRUP I COMPROVAR QUE L'ENFOCAMENT ESTÀ ALINEAT AMB LES NECESSITATS DEL GRUP
	MILLORA EN L'ESTAT EMOCIONAL I AUTONOMIA		REALITZAR ENQUESTES O ENTREVISTES PER IDENTIFICAR ELS ASPECTES QUE HAN PROVOCAT LA DISMINUCIÓ DE LA VALORACIÓ PROGRAMAR FORMACIÓ ESPECÍFICA A LES PERSONES QUE LIDEREN EL GRUP
PREPARACIÓ PER A LA SORTIDA	DERIVACIONS ALS RECURSOS NECESSARIS	95% DE DERIVACIONS A RECURSOS ESPECÍFICS	ASSEGURAR QUE TOTS ELS ASPECTES DE SALUT FÍSICA, MENTAL, ECONÒMICA, SOCIAL I EDUCATIVA ESTAN SENT VALORATS DE MANERA INTEGRAL ASSEGURAR QUE ELS CRITERIS PER A LES DERIVACIONS SÓN CLARS
	PROCESSOS D'INSERCIÓ LABORAL	85% DE DONES EN DISPOSICIÓ DE TREBALLAR DERIVADES AL SOC	ANALITZAR ELS CASOS EN QUE NO S'HA POGUT FER LA DERIVACIÓ PER VEURE SI SON AÏLLATS ENFORTIR LES ALIANCES INSTITUCIONALS VETLLAR PER A LA COMUNICACIÓ ENTRE SERVEIS
	CREACIÓ DE XARXA COMUNITÀRIA	90% DE DONES VINCULADES A ENTITATS COMUNITÀRIES PER A ESTABLIR UNA XARXA	REALITZAR ENQUESTES I/O ENTREVISTES PER A IDENTIFICAR LES NECESSITATS REALS SOBRE LES ENTITATS MILLORAR LA DIFUSIÓ DE SERVEIS CREAR ALIANCES AMB ENTITATS
OFERIR FORMACIÓ ESPECIALITZADA A LES PROFESSIONALS	HORES DE FORMACIÓ REALITZADES PER PROFESSIONAL	MÍNIM 20 HORES PER PROFESSIONAL	REVISAR PROGRAMACIÓ ANUAL DE FORMACIÓ I REPROGRAMAR EN FUNCIÓ DE LES NECESSITATS
OBTENIR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL	VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ	PUNTUACIÓ MÍNIMA DE 8 EN ENQUESTA DE SATISFACCIÓ	ANALITZAR LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ PER TAL DE DETECTAR ELS ASPECTES QUE GENEREN MÉS INSATISFACCIÓ ASSEGURAR EL BENESTAR DEL PERSONAL
			OFERIR FORMACIÓ I CAPACITACIÓ PROFESSIONAL ADIENT



MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

EL SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ POSA A DISPOSICIÓ DE LES USUÀRIES EL FULL DE RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS.

AMB AQUEST DOCUMENT ES POT TRANSMETRE 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 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 D'ACOLLIDA I RECUPERACIÓ DEL BARCELONÈS ÉS UN SERVEI PÚBLIC DE TITULARITAT DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISME DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, GESTIONAT PER FUNDACIÓ IPSS.

CONTACTE:

FUNDACIÓ IPSS
C/ LAFORJA, 67
08021 BARCELONA
Tel.: 932 02 16 16
ipss@ipss-online.org

HORARI D'ATENCIÓ:

Dilluns a Divendres de 9 a 15 hores

XARXES SOCIALS:

 [linkedin.com/company/fundacio-ipss](https://www.linkedin.com/company/fundacio-ipss)

 [youtube.com/@fundacioipss9482](https://www.youtube.com/@fundacioipss9482)

WWW.IPSS-ONLINE.ORG