

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



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, POLÍTQUES)



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: BUSTIA.SIEBARCELONESNORD@GENCAT.CAT
- PRESENCIALMENT: C/ MIQUEL SERVET, 217 08912 BADALONA
- HORARI D'ATENCIÓ
 - DILLUNS A DIJOUS: 9 A 19 HORES
 - DIVENDRES DE 9 A 15 HORES
 - JULIOL I AGOST DE DILLUNS A DIVENDRES DE 9 A 15 HORES.

VIES D'ACCÉS AL SERVEI:

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



ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

EL TREBALL MULTIDISCIPLINAR IMPLICA UNA ESTRUCTURA DE REUNIONS I COORDINACIONS IMPRESCINDIBLE PER DESENVOLUPAR LA TASCA DEL SERVEI SEGUINT ELS REQUESITS ESTABLERTS EN EL PROTOCOL MARC PER LA INTERVENCIÓ EN VIOLÈNCIES MASCLISTES AMB DILIGÈNCIA DEGUDA.

AIXÍ ESTAN ARTICULATS ESPAIS DE REUNIÓ D'EQUIP SETMANALS, ESPAIS DE COORDINACIONS DE CASOS MENSUALS, ESPAIS DE TREBALL PER PROGRAMES MENSUALS, SUPERVISIÓ D'EQUIP I DE CASOS MENSUAL, ETC.

LA TASCA D'ATENCIÓ DIRECTA, TANT INDIVIDUAL COM GRUPAL, ESTÀ ACOMPANYADA DE TREBALL DE GESTIÓ, VINCULAT AL REGISTRE QUALITATIU I QUANTITATIU DE LA TASCA, AIXÍ COM LES COORDINACIONS AMB LA XARXA ADIENTS PER AL SEGUIMENT DEL CAS.

LA GESTIÓ ESTÀ ESTRUCTURADA AMB UN SISTEMA D'EMMAGATZEMATGE DE LA INFORMACIÓ A TRAVÉS D'UNA BASE DE DADES I REGISTRE DIGITAL DE CADA EXPEDIENT.



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 REBRE EL SUPORT I L'ASSESSORAMENT NECESSARIS PER TAL DE DUR A TERME EL PLA DE TREBALL INDIVIDUAL.
- A PRESENTAR QUEIXES I RECLAMACIONS.

DEURES

- RESPECTAR LES NORMES DE FUNCIONAMENT.
- COMPLIR ELS HORARIS QUE S'ESTABLEIXIN
- 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 COGNOSCITIVES I/O VOLITIVES.



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 JURIDICA 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

ELS INSTRUMENTS QUE S'UTILITZEN PER AVALUAR L'APLICACIÓ DELS INDICADORS DE QUALITAT SON: QUADRE DE COMANDAMENT DEL SERVEI, PLA DE TREBALL DE LES DONES I LA CONSECUCIÓ D'OBJECTIUS, REGISTRES DE VISITES PROGRAMADES I REALITZADES, ENQUESTES DE SATISFACCIÓ, DADES ANUALS I COMPARATIVA I ENTREVISTES AMB LES PROFESSIONALS.

DELS RESULTATS OBTINGUTS S'APLICARAN LES MESURES CORRECTIVES NECESSARIES PER REVERTIR LES MANCANCES I/O DIFICULTATS DETECTADES.



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.



TITULARITAT DEL SERVEI

EL SERVEI D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA BARCELONÈS NORD ÉS UN SERVEI PÚBLIC I GRATUÏT DE TITULARITAT DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISME DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, GESTIONAT PER FUNDACIÓ IPSS.

WWW.IPSS-ONLINE.ORG