



Ajuntament de Lleida

Document base per a l'Audiència pública sobre el model d'atenció d'urgència a les dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles

Aquest document recull els aspectes més importants de les fases prèvies a la realització de l'Audiència pública sobre el model d'atenció a les dones en situació de violència masclista. Incorpora informació sobre el model actual a Lleida, sobre l'experiència que ens van presentar altres ciutats i administracions i sobre els continguts de la sessió de treball en què es van fer propostes crítiques al voltant del model actual.

El model actual a Lleida

A mitjans d'abril, l'equip tècnic de la Regidoria de Persones, Comunitat i Agenda 2030 va elaborar el *Document preparatori de l'Audiència Pública sobre el model del servei municipal d'atenció a les dones en situació de violència masclista i als seus fills i filles* que es reproduïx tot seguit:

MARC LEGAL

Les **competències i funcions** dels ens locals venen regulats a la següent normativa:

1. Estatut d'Autonomia de Catalunya
2. Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
3. Text refós de la Llei 8/1987 Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovada per Decret Legislatiu 2/2003

Les **funcions** del municipi s'estableixen a l'article 86. 1 i 2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya; les **competències** municipals venen determinades als articles 84 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, als articles 66 i 67 de la Llei 8/1987 Municipal i de Règim Local de Catalunya i a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local

L'article "**Article 84. Competències locals**, en el punt

m) La regulació i la prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acolliment dels immigrants.

Article 66 Competències municipals i locals en el punt 66.3 diu que el municipi té competències pròpies en les matèries següents:

k) La prestació dels serveis socials i la promoció i la reinserció socials.

Per altra banda, l'article 9 del Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, parla sobre l'estat de necessitat social de les persones, i defineix la urgència i l'emergència social:

9.2 S'entén com a situació **d'urgència social**, la situació de risc social, que posa en perill la cobertura de les necessitats més bàsiques per a la vida com són l'alimentació i l'allotjament i la integritat de les persones.

9.3 S'entén com a situació **d'emergència social**, aquelles situacions imprevistes que posen en marxa el Pla municipal de emergències, en el qual està determinat el paper que han de tenir els serveis socials d'atenció primària.

La llei catalana de serveis socials 12/2007 garanteix el seu accés universal, amb criteris de justícia, accessibilitat, i el seu article 7 fa referència a les situacions amb necessitats especials, i diu que són destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:

h) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar

La llei defineix el sistema públic de serveis socials dividint aquests en serveis socials bàsics i serveis socials especialitzats

Serveis socials bàsics:

1. Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.

2. Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinària, integrat pel personal professional necessari per al compliment de llurs funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixi per reglament. Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.

3. Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.

Serveis socials especialitzats:

1. Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.

2. Els serveis socials especialitzats es presten per mitjà de centres, serveis, programes i recursos dirigits a persones i col·lectius que, en funció de llurs necessitats, requereixen una atenció específica.

3. Els serveis socials especialitzats s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori atenent el principi de descentralització, les característiques dels nuclis de població i la incidència de les necessitats que atenen.

4. Els serveis socials especialitzats inclouen els equips tècnics de valoració, que tenen com a funció principal valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social que no es poden abordar des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació dels serveis socials bàsics, i que determinen l'accés a altres prestacions del sistema.

Els serveis adreçats a les dones en situació de violència masclista són serveis especialitzats.

Així mateix, la llei de serveis socials crea una cartera de serveis socials que inclou totes les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques del sistema públic de serveis socials.

En aquesta cartera de serveis es determinem aquelles que han de ser garantides, que vol dir que són exigibles com a dret subjectiu d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials, i que ha d'incloure, almenys, la necessitat d'una valoració professional prèvia i d'una prova objectiva que n'acrediti la necessitat.

El serveis a les dones en situació de violència masclista son serveis garantits dins la cartera de serveis socials:

1.2.8. Dones en situació de violència masclista i els seus fills

1.2.8.1. Servei d'atenció especialitzada urgent per a dones en situació de violència masclista i per als seus fills

1.2.8.2. Serveis d'acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista i per als seus fills

1.2.8.2.1. Servei de casa d'acolliment

1.2.8.2.2. Servei de pis amb suport

1.2.8.2.3. Servei de pis pont

1.2.8.3. Servei de centre d'intervenció especialitzada per a dones en situació de violència masclista i per als seus fills

1.2.8.4. Servei de punts de trobada per al compliment del règim de visites

1.2.8.5. Servei de la línia d'atenció a les dones en situació de violència masclista

1.2.8.6. Servei d'atenció psicològica

1.2.8.7. Servei d'assessorament jurídic

(accedir enllaç de cartera de serveis)

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/la_cartera_de_serv_eis_socials/acces-a-laplicatiu/

Tots els ajuntament i consells comarcals han de tenir Serveis socials bàsics, i pel que fa als especialitzats depenen de la capacitat de l'entitat municipal i dels acords que estableixen amb la Generalitat de Catalunya per a la seva implementació mitjançant contractes programes.

La Llei 5/2008, del dret de les dones a per a erradicar les violències masclistes, defineix en el seu article 54 defineix la xarxa d'atenció i recuperació integral per a les dones que pateixen violència masclista com *"el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen una situació de violència masclista en l'àmbit territorial de Catalunya"*.

L'Ajuntament de Lleida te atribuïda la competència delegada de l'allotjament d'urgència i per a dones en situació de violència masclista (*contracte programa Fitxa 6-2016*)

La Llei 5/2008 defineix els serveis d'atenció i acolliment d'urgència:

1. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències són serveis especialitzats que han de facilitar acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

2. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències han de prestar servei les vint-i-quatre hores tots els dies de l'any. L'estada en aquests serveis ha de tenir la durada mínima indispensable per a activar recursos estables, que en qualsevol cas no pot ésser superior als quinze dies.

3. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències es destinen, en tot cas, a les dones que pateixen qualsevol forma 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 forçós.

Per últim cal comentar que el 2008, a Lleida, es va aprovar un protocol d'atenció a les dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida, que recentment ha estat revisat i actualitzat.

ANTECEDENTS

Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències són serveis especialitzats que han de facilitar l'acolliment temporal i de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills i altres familiars que en depenen, per garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

L'any 2007 la Generalitat estableix un conveni amb l'Ajuntament, a través del Contracte Programa, per a la resposta urgent a dones i els seus fills i filles en situació de violència masclista, fora d'horari habitual, amb un finançament de 12.370,22€ i que es manté fins al 2019 amb una quantitat de 12.543,40€.

La resposta a les situacions de violència masclista es feia mitjançant diferents modalitats d'allotjament: a l'alberg municipal, a un espai diferenciat i habilitat per a aquesta funció, a establiments hotelers i a dos pisos per a estades que es preveien de més llarga durada que posteriorment van tenir altres usos socials.

Es va contractar un servei d'atenció psicològica d'urgència (SAPU) i que es va haver de rescindir a causa de la manca de demandes. Les dones en situació d'acollida per violència masclista comptaven amb l'equip referent de serveis socials, el suport psicològic i jurídic del Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones i amb el suport de la treballadora social de referència en violència masclista.

Des de l'any 2000 a Lleida funcionava el servei d'allotjament de l'Associació de Voluntariat La Dona Samaritana, que el 2012 va ampliar les places, passant de 8 a 24. La Paeria i Dona Samaritana van establir protocols de derivació concrets per a l'atenció a possibles usuàries dels serveis socials municipals, i el projecte rebia suport econòmic a través de la convocatòria de subvencions.

Aquest recurs d'allotjament complementava el dispositiu de resposta urgent a les situacions de violència masclista.

El 2016, es proposa i s'implementa un nou model d'atenció a les situacions d'urgència.

Al desembre es va posar en marxa el servei municipal d'acolliment d'urgència per a dones i fills i filles en situació de violència masclista amb l'equip i el dispositiu que es manté en el moment actual.

El servei va començar inicialment amb l'obertura de dos habitatges de titularitat municipal, totalment condicionats per oferir un espai d'acollida davant la situació de crisi i amb tot el necessari per a realitzar les activitats de la vida diària.

Així mateix, s'incorpora un equip format per una Treballadora Social, una Treballadora Familiar i una coordinadora, amb 1/3 de dedicació de la seva jornada laboral i amb formació específica, com a integrants de l'equip municipal per a l'acolliment d'urgència.

En aquell moment, les urgències fora de l'horari laboral es cobrien amb el servei que oferia l'entitat Dona Samaritana.

Al mes d'abril de 2017, coincidint amb el tancament del Servei Dona Samaritana, es va habilitar un tercer pis per donar cobertura a les necessitats existents.

La necessitat d'oferir el servei d'acolliment d'urgència ha fet que fins a data d'avui es mantinguin els 3 habitatges.

Amb el tancament de Dona Samaritana quedaven sense cobrir les urgències fora de l'horari laboral. Per aquest motiu es va mantenir contacte amb diferents establiments hotelers i amb els cossos policials es va establir un protocol de derivació indicant l'establiment hoteler al qual s'havien d'acompanyar les dones que havien patit una situació de violència masclista i requerien d'un acolliment d'urgència fora de l'horari laboral i/o en dies festius.

Tot i la implicació de l'establiment hoteler a l'hora d'oferir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones allotjades, i que la urgència quedava atesa, es va valorar que aquesta cobertura era insuficient i precària. Per aquest motiu i per tal de poder complementar el sistema de resposta urgent a les situacions de violència masclista, es van licitar, mitjançant contractació pública i oberta, 4 places diàries d'allotjament, manutenció i atenció social en un establiment social. D'aquesta manera, es va poder donar una resposta integral a l'acolliment d'urgència les 24h del dia, els 365 dies de l'any. També està previst en el contracte la reserva de places extraordinàries per activar-les en cas de necessitat.

El primer contracte amb REFEM es va iniciar el 12 de juny de 2019; hi va haver una pròrroga d'aquest contracte per l'estat d'alarma a causa de la covid-19, i una nova concessió que va entrar en vigor el dia 1/12/2020 fins al 30/04/2021.

Hi ha doncs una petició de pròrroga del contracte que finalitza el 30 d'abril fins a la data de formalització de la nova licitació que ja està publicada.

Val a dir que REFEM és l'única entitat al municipi de Lleida que disposa d'un servei d'acollida especialitzada en situacions de violència masclista registrat al RESES i que dona servei a d'altres administracions.

OCUPABILITAT DELS RECURSOS I DESPESA ECONÒMICA

Per poder tenir una mica de perspectiva pel que fa a l'allotjament d'urgència, tan en despesa com en ocupabilitat hem fet una comparativa dels últims tres anys

| ANYS | DONES ACOLLIDES | INFANTS I/O PERSONES A CÀRREC | PROMIG PERSONES ALLOTJADES PER DIA | DESPESES* | INGRESSOS** |
|------|-----------------|-------------------------------|------------------------------------|------------|-------------|
| 2018 | 26 | 20 | 9,05 | 126944,61€ | 12543,40€ |
| 2019 | 26 | 23 | 11,2 | 147407,81€ | 32543,40€ |
| 2020 | 30 | 31 | 12,72 | 185835,63€ | 20964,35€ |

*INCLOU: PERSONAL, DESPESES MANTENIMENT, MANUTENCIO, AJUDES, CONTRACTE REFEM, ALLOTJAMENT EN ESTABLIMENTS.

**DEPARTAMENT DE TREBALL AFERS SOCIALS I FAMÍLIA. Per a l'any 2019 vam comptar amb 20000€ i al 2020, arran de la COVID es va fer una addenda al contracte programa de 8420,95€

OCUPABILITAT MITJANA PER DIA SEGONS TIPUS D'ALLOTJAMENT

| ANYS | HABITATGES MUNICIPALS | ESTABLIMENTS HOTELERS | REFEM * | TOTAL |
|------|-----------------------|-----------------------|---------|-------|
| 2018 | 8,2 | 0,85 | | 9,05 |
| 2019 | 10,10 | 0,5 | 0,6 | 11,2 |
| 2020 | 10,57 | 0,12 | 2,03 | 12,72 |

*TOT 2018 I FINS A 11 DE JUNY DE 2019 L'ALLOTJAMENT EN REFEM ESTÀ INCLOS EN ESTABLIMENT HOTELER I A PARTIR D'AQUESTA DATA COM A SERVEI PROPI

TOTAL NUCLIS ATEOSOS I ESTADA MITJANA

| ANYS | TOTAL NUCLIS | TOTAL DONES | TOTAL INFANTS | ESTADA MITJA (DIES)** |
|------|--------------|-------------|---------------|-----------------------|
| 2018 | 26 | 26 | 20 | 76 |
| 2019 | 26 | 26 | 23 | 85 |
| 2020 | 30 | 30 | 29* | 80 |

*apart d'aquests 29 infants es van acollir dues persones adultes que conviuen amb la dona i que es van acollir igualment.

**temps d'estada en allotjament d'urgència segons llei 5/2008 hauria de ser de 15 dies

A data 12 d'abril de 2021 han passat pel nostre servei 14 dones i 11 infants.

DESGLOSSAMENT DESPESES

| DESPESA | PERSONAL | MANTENIMENT | BENS/SERVEIS | PRESTACIONS | TOTAL |
|---------|-----------|-------------|--------------|-------------|------------|
| 2018 | 95859,46€ | 8472,08€ | 12013,33€ | 10599,74€ | 126944,61€ |
| 2019 | 86220,85€ | 8768,66€ | 45714,30€ * | 6704€ | 147407,81€ |
| 2020 | 99829,29€ | 3115,01 | 82891,33€ | | 185835,63€ |

*INCLÒS CONTRACTE REFEM DES DE 12 DE JUNY

DESGLOSSAMENT INGRESSOS

| INGRESSOS | AJUNTAMENT | DEP TREBALL AFERS SOCIALS I FAMILIA | TOTAL |
|-----------|------------|-------------------------------------|------------|
| 2018 | 114401,21€ | 12543,4€ | 126944,61€ |
| 2019 | 114864,41€ | 32543,4€ | 147407,81€ |
| 2020 | 164871,28€ | 20964,35€ | 185835,63€ |

L'atenció a les dones, però, va més enllà de l'allotjament d'urgència. Des dels serveis socials bàsics s'atenen situacions de dones soles o en situació de violència masclista i/o de vulnerabilitat.

| ANY 2019 | | |
|------------|----------------------------|-------------|
| Núm. Ajuts | Tipus de prestació | Import ajut |
| 27 | Alimentació | 4.509,44 |
| 7 | Despeses mèdiques/pròtesis | 1.342,85 |

| | | |
|------------|---|------------------|
| 2 | Estudis | 799,85 |
| 38 | Habitatge allotjament alternatiu | 49.656,47 |
| 29 | Habitatge lloguer/hipoteca | 19.045,60 |
| 2 | Housing- subministrament i equipaments llar | 212,77 |
| 6 | Subministraments/equipaments llar | 1.727,37 |
| 111 | | 77.294,35 |

| ANY 2020 | | |
|------------|---|------------------|
| Núm. Ajuts | Tipus de prestació | Import ajut |
| 34 | Alimentació | 5.044,20 |
| 3 | Despeses mèdiques/pròtesis | 2.456,22 |
| 13 | Habitatge allotjament alternatiu | 16.589,21 |
| 17 | Habitatge lloguer/hipoteca | 11.894,02 |
| 6 | Housing- subministrament i equipaments llar | 2.059,46 |
| 5 | Subministraments/equipaments llar | 1.594,75 |
| 78 | | 39.637,86 |

Pel que fa a la gestió del “Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género” (ATENPRO) durant aquests 3 anys la seva evolució ha estat la següent:

| ANY | ALTES | BAIXES | ACTIUS 31/12 |
|-------------|-----------|-----------|--------------|
| 2018 | 69 | 16 | 102 |
| 2019 | 43 | 56 | 92 |
| 2020 | 54 | 32 | 119 |

SISTEMA DE RESPOSTA DES DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

El contracte programa estableix dins la fitxa 6 els objectius generals i específics que s'han d'assolir en l'atenció i acolliment d'urgència municipal.

1.- PROTOCOL D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIA MUNICIPAL

Un dels objectius és l'establiment d'un protocol local de circuits d'actuació urgent per fomentar el treball coordinat dels diferents agents participants en les situacions urgents de violència contra les dones.

En aquest sentit s'ha establert un protocol d'acollida d'urgència diferenciant l'horari laboral i no laboral.

L'accés al servei d'acolliment d'urgència, dins l'horari laboral, ja sigui en els habitatges municipals com en REFEM (establiment especialitzat amb el qual tenim contractades 4 places d'urgència) es fa a través de l'equip municipal d'acollida a dones en situació de violència masclista, prèvia valoració de la situació i en coordinació amb els equips professionals derivants.

Fora de l'horari laboral l'allotjament s'activa a través dels cossos i forces de seguretat i l'allotjament es fa a REFEM.

Circuit horari laboral

1. La dona que ha patit una situació de violència pot adreçar-se a qualsevol professional de la xarxa, els/les quals seguiran els seus protocols d'actuació i valoraran el moment en el qual

necessiten la nostra intervenció, ja sigui perquè necessiten allotjament, o per vincular-la als serveis municipals.

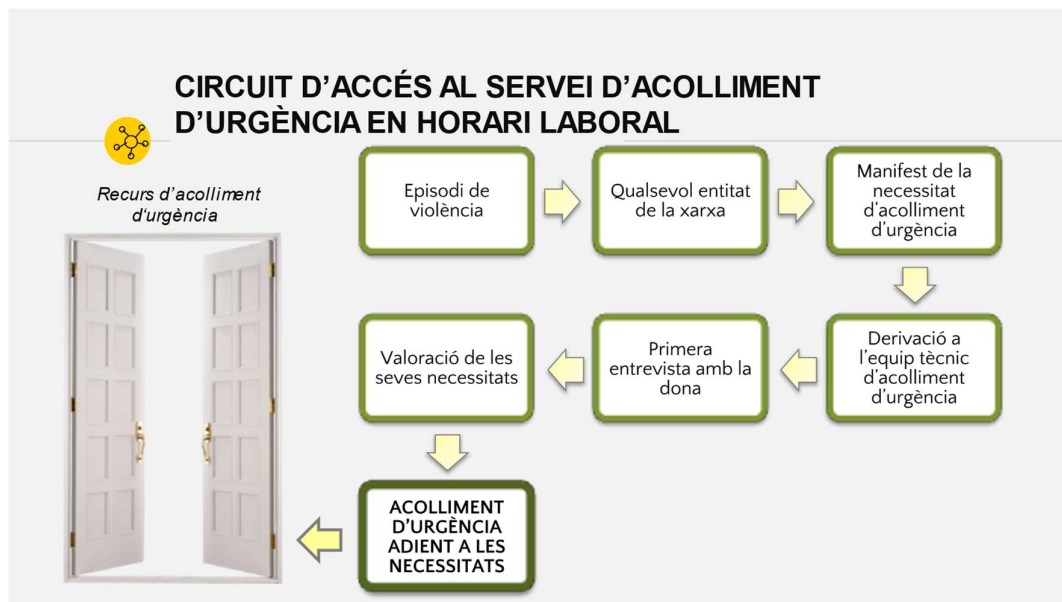
2. En coordinació amb el servei que acull la demanda, es pactarà el lloc més adient per a realitzar la primera acollida: el Casal de la Dona, les dependències dels Serveis Socials, o les instal·lacions dels diferents serveis de la xarxa derivant.

3. Se li oferirà tot aquell acompanyament i suport que necessiti, respectant sempre les seves decisions.

4. Un cop feta la valoració, s'hagi escoltat la voluntat de la dona, i d'acord amb la disponibilitat del servei i valoració tècnica, s'acompanyarà la dona a l'habitatge municipal o a REFEM i es prepararà tot perquè ella i els seus fills i filles puguin tenir una bona acollida.

5. En cas que la dona manifesti la seva voluntat de marxar fora de Lleida, es gestionarà el Servei d'Acollida i Recuperació amb la Subdirecció General de Lluita contra la Violència Masclista de la Generalitat de Catalunya; en el cas que sigui d'una situació de molt perill, es gestionarà a càrrec de l'ajuntament un recurs d'acolliment fora de Lleida i es farà l'acompanyament si es considera necessari, fins a la cobertura de plaça pública.

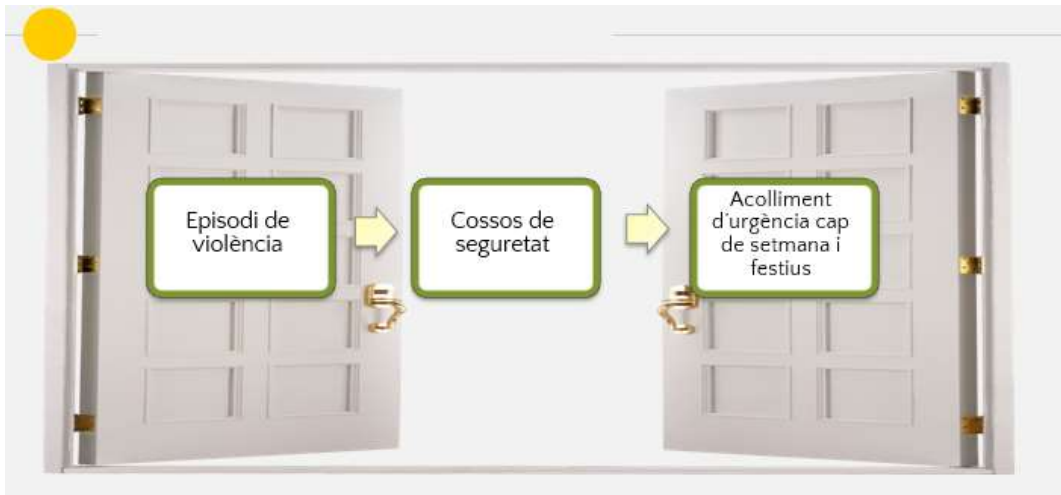
6. En el cas que per les circumstàncies personals la dona no tingui el perfil per ser acollida en els allotjaments destinats a aquesta finalitat, se cercarà un recurs d'allotjament alternatiu i mantindrà el suport i acompanyament necessari.



Circuit pels dies laborables fora de l'horari laboral, festius i caps de setmana:

1. Les demandes en aquesta franja horària ens arriben a través dels **MMEE i GUÀRDIA URBANA**, els quals un cop han atès la dona i si aquesta manifesta la necessitat de ser allotjada, apliquen el protocol de derivació als establiments establerts.

2. **Els Cossos de Seguretat** deixen constància de l'actuació i, el primer dia laborable, les professionals de l'equip especialitzat municipal reben la informació i atenen la dona, amb qui conjuntament valoraran quin és el millor recurs.



Als cossos de seguretat se'ls fa arribar un correu amb les instruccions necessàries per a l'allotjament d'urgència, que en aquest moment són les següents:

Dins l'horari laboral, de dilluns a divendres la derivació es farà a través de l'equip tècnic municipal especialitzat d'atenció a dones i fill/es en situació de violència masclista. Per tant s'haurà de contactar amb la TS o la TF, als telèfons corporatius.

Fora de l'horari laboral, caps de setmana i festius, les urgències s'allotjaran al recurs REFEM, i en el cas que no disposi de places lliures per l'acolliment d'urgència, es podran derivar a l'establiment hotelier pactat.

En aquests casos s'activarà l'equip de guàrdies de serveis socials per atendre les necessitats de la família fins que pugui ser atesa per l'equip municipal especialitzat.

Tanmateix, l'equip de guàrdia atindrà les urgències de les dones allotjades en els habitatges municipals que es produeixen fora de l'horari laboral, previ avís de la guàrdia urbana que és qui activarà a l'equip.

2.- PRESTACIÓ D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA, ATENCIÓ SOCIAL I ASSESSORAMENT JURÍDIC

La resposta urgent suposa una atenció integral centrada en la persona que va més enllà de l'allotjament d'urgència.

L'atenció a les situacions de violència masclista s'aborden a través d'un equip professional i format en violència masclista i perspectiva de gènere el qual s'encarrega d'informar i assessorar a la dona sobre els diferents recursos de la xarxa especialitzada, així com el suport necessari per a la realització de tràmits i gestions que corresponguin.

També es realitzen els acompanyaments quan la situació ho requereix.

Per altra banda, comptem amb el CIAD (Centre municipal d'Informació i Atenció a les Dones- Casal de la Dona, Ajuntament de Lleida) per oferir suport psicològic i assessorament jurídic.

Així mateix, es poden derivar als diferents serveis de la xarxa especialitzada.

L'experiència d'altres ciutats

La sessió del 6 de maig es va centrar en conèixer les experiències dels serveis d'acollida d'urgència d'altres municipis i administracions. S'hi va convidar l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, l'Ajuntament de Tarragona i la Diputació Foral de Guipúscoa.

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Amb una població de 120.000-130.000 hab. Fa un any que han inaugurat la CIBA. Espai per a innovació, economia feminista. És un espai de més de 6000m², una antiga fàbrica de productes químics que han rehabilitat i han construït un espai dedicat a les polítiques d'igualtat i d'atenció a les dones. En aquests moments estan en un procés de transició en el model d'atenció d'urgència. Fins fa poc el seu model assistencial consistia en un petit dispositiu i quan hi ha una situació d'urgència coordinen els diferents recursos.

Les primeres hores quan arriba una dona en situació de violència són claus. Amb els recursos actuals, l'acollida es fa a pisos d'urgència gestionats per entitats que posen aquests recursos. En situació pandèmica, s'han hagut de gestionar, a més a més, habitacions d'urgència.

El model que estan construint veu la intervenció de les dones des d'un contínuum assistencial, és a dir, que quan entrin a la CIBA per una situació d'urgència siguin acompanyades i allotjades en aquest mateix espai i des del mateix moment que s'identifica la necessitat d'acollida. A la CIBA hi haurà, un espai residencial integrat per 7-8 habitatges per poder acollir diferents dones i els seus fills i filles que es complementarà també amb espais comuns. També hi haurà el Centre de Recursos i Informació a les Dones, recursos de formació, temes culturals, hi haurà una terrassa a l'edifici que serà un espai d'oci. La CIBA serà la porta d'entrada per rebre la primera atenció que s'ofereix de 8h a 20h (quan acabi la situació pandèmica acabarà a les 22h) per part de les professionals de primera instància i si necessita allotjament d'urgència, es podrà activar al mateix moment. Segons el cas caldrà veure si s'ha de derivar a una casa d'acollida.

Aquest model que ubica els espais residencials i els serveis al mateix complex permet oferir un contínuum assistencial i per altra banda, fer un canvi en el model de seguretat, ja que fins ara s'han desplaçat les dones del municipi i ara es fonamenta en la centralitat de l'espai per donar seguretat a les dones. La pròpia ciutat com a espai de seguretat per les dones. Aquests espais tindran sistemes de seguretat clàssics (seguretat, càmeres...) i segons el cas, caldrà valorar si pot ser l'estada en aquests habitatges o s'ha de buscar un altre espai residencial per qüestions de seguretat. S'ofereix una atenció integral des del primer moment. La policia local es desplaça a prendre declaració al mateix edifici.

Està previst que al març de 2023 acabaran les obres de la 2a i 3a planta i es pugui implantar plenament aquest model.

Per la proximitat amb Barcelona, també s'activen serveis d'aquest municipi per atendre urgències fora de l'horari laboral. Es treballa amb l'objectiu de reduir al màxim el temps d'estada en situació d'urgència per accedir a un recurs de segon nivell, garantint, però que el temps sigui el necessari.

Ajuntament de Barcelona

El dispositiu d'acollida per violència masclista incorpora el Servei d'Atenció, Recupera i Acollida (SARA), la Unitat contra el Tràfic d'éssers humans i SAS, el centre d'urgències i emergències socials de Barcelona (CUESS). Barcelona disposa de Centre d'acollida d'urgència (CEMAU) gestionat per una entitat amb 27 places. Per manca de places, tenen altres places d'urgència contractades a altres entitats a qui demanen els mateixos requisits que al recurs municipal. I així han pogut ampliar el dispositiu. Els diferents dispositius municipals es complementen amb places contractades a entitats que s'assimilen a les condicions dels que estan en dispositius municipals.

El procés de recuperació al dispositiu d'acollida per violència masclista inclou diferents fases per les quals poden anar passant les dones, però el servei ambulatori i les referents en l'àmbit de la psicologia i legals de la SARA o la UTEH.

La primera fase és la d'urgència, que hauria de durar un mes com a màxim. S'ofereix atenció les 24h del dia. Els darrers anys, per manca de places, han hagut de fer acords marc amb pensions i hotels per poder donar resposta immediata a les necessitats d'allotjament. Actualment hi ha 50 persones en pensions.

Després d'aquest període d'urgència, es passa a la fase de llarga estada on poden estar entre 6 i 12 mesos, sempre prorrogable segons els casos. I després passen als pisos d'autonomia en comunitats de veïns normalitzades que és el pas previ a la seva vida autònoma.

Els criteris per entrar als pisos són tant per a dones CIS o trans, els seus fills i filles i altres familiars que en depenen, homes lgtbi i homes i dones víctimes de tràfic. No cal que tinguin la situació regularitzada, ni que estiguin empadronades a la ciutat, ni que hagin interposat denúncia o tinguin ingressos propis. Però sí que la dona ha de viure a la ciutat de Barcelona, ha d'haver-hi una situació de violència en el moment d'entrar, ha de ser major d'edat i ha d'expressar la voluntat de ser allotjada en una casa d'acollida i voler iniciar un procés de recuperació.

En cas que la dona tingui alguna situació de salut mental o de consum actiu, el requisit és que estigui compensada o vincular-la als serveis perquè estigui compensada en un futur. En cas de tenir fills o filles, han de conviure amb la mare, i en cas de trastorn mental o de consum actiu han d'estar compensades o en vies d'estar-ho.

Actualment hi ha 252 places en cadascuna de les fases. Hi ha l'equipament municipal que es complementa amb les places conveniades amb entitats.

Actualment hi ha les següents places:

- Acolliment d'urgència, 40 places
 - (27 CMAU, 10 a Càritas i 3 a SICAR, per a víctimes de tràfic d'éssers humans). Estan mirant de potenciar els pisos tipus com el que tenen amb Càritas, perquè s'assimilen més a la fase d'autonomia, més que no pas els centres grans on la convivència és més complicada.
- Acolliment d'urgència i llarga estada, 42 places (15 a Casa de la Jove in Via, 27 a Casa Sirga – SURT)
- Acolliment de llarga estada, 71 places (27 CSSBCN, 15 Casa d'acollida de l'Associació lligam, 20 a Càritas i 9 en pisos per VM i drogoaddicció)
- Acolliment d'autonomia, 99 places (29 en pisos de l'Associació de Prohabitatge, 10 en pis de l'Associació Provivienda, 8 en pis de Filles de la Caritat, 8 en pisos de Càritas, 32 a pisos per vilència masclista (CSSBCN) i 12 a pisos per víctimes de tràfic d'éssers humans (CSSBCN))

Per entrar a la fase d'urgència ha d'haver-hi un risc mig o alt i que la persona agressora pugui localitzar o agredir la dona o be que aquesta es trobi en estat de shock. El temps d'estada en situació d'urgència és un més. Aquest termini no sempre es pot complir i es pot allargar a dos o tres mesos, per manca de places en altres recursos de mitja o llarga estada.

La presència de professionals en els pisos d'autonomia és d'entre 5 i 8 hores setmanals, segons el cas. Hi ha entre 2 o 3 unitats familiars per pis.

Els recursos professionals que hi ha a cada recurs són els següents:

Perfils de personal més adients per a la intervenció als recursos d'acolliment

| | URGÈNCIES (PROFESSIONALS 24H) | LLARGA ESTADA (PROFESSIONALS 24H) | AUTONOMIA (PROFESSIONALS 5-8 H/SETMANA) |
|---|---|--|---|
| EN TOTS ELS RECURSOS D'ACOLLIMENT | <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Psicòloga • Educadora social • Treballadora familiar | <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Educadora social • Treballadora familiar | <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Educadora social |
| SEGONS EL RECURS D'ACOLLIMENT | <ul style="list-style-type: none"> • Psicòloga infantil (CMAU-VM) • Psiquiatra (Pisos VM i consum) | <ul style="list-style-type: none"> • Psicòloga (CA-VM) • Integradora social (Càritas) • Treballadora social (Llar de Pau) | |

Ajuntament de Tarragona

El Servei d'Urgències i Emergències Socials a Tarragona (SUEST) és un servei d'actuació immediata davant les situacions d'urgència i emergència de vulnerabilitat social per a dones, persones soles o famílies.

Actuen en situacions de violència masclista, violència cap a persones grans i també cap a menors. Donen resposta immediata en situacions d'urgència, emergència o crisi social: desnonaments imprevistos, situacions de crisi per no tenir domicili fix o no suport familiar o temor per la vida, emergències en edificis amb problemes estructurals o qualsevol altra situació detectada des de serveis socials.

Fan una coordinació presencial, per telèfon o correu electrònic amb els serveis d'atenció primària i altres serveis.

Dins del SUEST també es fa la 1a acollida a les víctimes de violència i es fa la tramitació ATENPRO.

El circuit general d'intervenció en situacions de violència masclista implica que els casos poden arribar des de diferents àrees, ja sigui des de salut, serveis socials, cossos policials, via judicial, EBAS i serveis especialitzats.

Quan arriba un cas es cita la persona al SUEST i es fa una valoració de la situació. S'expliquen els recursos disponibles i s'ofereix el servei ATENPRO. S'aconsella fer una derivació al SIE perquè tingui suport psicològic, socioeducatiu i jurídic. Es traspasa el cas a l'equip corresponents (EBAS o ESVIOM).

Si ja hi ha expedient de serveis socials obert, la petició arriba des de l'EBAS i es coordinen amb ells. Es cita la dona al SUEST i se segueixen els mateixos passos. En cas que calgui allotjament d'urgència, es valora si ha de sortir del territori o no. Si es queda el territori es tramita l'allotjament a un hotel de la ciutat. La persona es queda a l'hotel fins que se'n pot gestionar la sortida cap a un pis (tenen 9 pisos de serveis socials, dels quals tenen algunes places per violències masclistes si no volen sortir del territori o hi ha saturació en altres recursos fora del territori).

Diputació Foral de Guipúscoa

El marc institucional al País Basc inclou els serveis socials de base i d'atenció primària als ajuntament i els serveis especialitzats o d'atenció secundària depèn de les diputacions forals.

Hi ha un acord institucional entre totes les administracions del País Basc que diu com s'han de coordinar. També hi ha una norma foral i una comissió politicotècnica de coordinació, un document de conceptualització de la violència masclista i un pla específic de violència masclista. Recentment han incorporat la violència masclista al Pla d'igualtat.

Els serveis socials de base i d'atenció primària municipals inclouen un servei d'informació, valoració, diagnòstic i orientació; un servei d'intervenció socioeducativa i psicosocial, i un servei d'allotjament i pisos d'acollida.

Cal establir un límit entre els pisos d'urgència municipals i els especialitzats de la diputació foral. Els dos criteris bàsics de diferenciació són el risc valorat pels cossos policials i el nivell d'intensitat de suports. En alguns municipis hi ha servei específic i en d'altres no. A nivell foral, hi ha un servei de valoració i diagnòstic especialitzat, hi ha els centres residencials per a dones víctimes de violència, i hi ha altres serveis residencials de mitja estada per a dones en desprotecció / exclusió. També disposen d'un servei d'intervenció psicosocial i sociojurídica i d'un servei foral de coordinació d'urgències.

En el marc institucional de la Diputació, el Servei de Atenció a las Dones Víctimes de Violència Masclista y la Inclusió es troba dins de la Direcció de Protecció a la Infància i la Inclusió Social del Departament de Polítiques Socials. Al departament de polítiques socials hi ha un cap de servei, un responsable de procés i un equip de valoració d'accés i seguiment format per 3 treballadores socials, 1 economista tècnica de gestió i 1 administrativa.

Tenen establert un procediment d'actuació amb els serveis socials de base per identificar i activar amb celeritat les acollides d'urgència, de manera que siguin els equips professionals els que es desplacin on hi ha la dona necessita suport. Compten amb un equip de 13 persones, de les quals 6 són psicòlogues, i garanteixen l'atenció immediata en el termini d'una hora en qualsevol lloc del territori de Guipúscoa. S'adrecen al lloc on és la dona 2 persones, una psicòloga i una treballadora social, és un servei generalista amb formació en violència masclista i intrafamiliar. L'equip fa la valoració inicial, informa dels recursos i ofereix les alternatives possibles.

Un dels esforços que estan fent és intentar millorar la coordinació amb els cossos policials per a l'activació del servei de manera que quan l'Ertzaintza està actuant en un cas de violència masclista l'equip especialitzat s'hi desplaça, faci la valoració i ofereixi la informació i els recursos adients, explorant possibilitats en funció de la situació i interessos de la dona. Aquest sistema de moment s'ha implantat en 4 comissaries del territori. És un element fonamental per evitar la revictimització i per poder escollir els serveis que millor responen a les necessitats i opcions que vulgui prendre la dona.

Sobre la tipologia de serveis hi ha els centres d'acollida immediata. En aquests les vies d'accés són el servei d'urgències foral o la pròpia Diputació foral de Guipúscoa a través dels serveis socials de base. En els casos en què hi ha una urgència, l'Ajuntament de Donosti o els serveis socials municipals poden trucar als Serveis d'urgència social forals i si hi ha d'acudir al centres d'acollida, se l'acull de manera immediata. Tenen un centre amb 12 places a més de les places necessàries per a les persones a càrrec, 15 places de personal tècnic 24h/365 dies (psicòlogues,

treballadores socials, educadores, seguretat). L'estada és de 30-60 dies màxim. Es treballa l'acompanyament i l'apoderament de les dones. L'Ertzaintza garanteix la seguretat de les dones que han interposat denúncia. Per tant, hi ha un gap perquè no totes denunciïn i han gestionat un sistema de coordinació pel qual l'Ertzaintza els dona suport en les ingressos i sortides del centre.

Hi ha els centres de mitja estada, amb una una ràtio de professionals d'1 a 1. Hi ha 8 places per a dones més les persones a càrrec. L'estada és de 6 mesos i s'elabora el pla de treball individualitzat.

Després hi ha els pisos d'autonomia amb 10 places per a dones i els seus fills i filles a càrrec, on poden estar 6 mesos més.

Les dones que acudeixen a aquests serveis acostumen a presentar una interseccionalitat i tenen diferents problemàtiques que fan més complexa la gestió. Per això, hi ha serveis específics per a dones en situació de violència masclista i desprotecció / exclusió. Es va fer un centre d'alta intensitat amb 9 places per dones que presenten multicontingència, de difícil atenció en un recurs generalista. Han generat també altres recursos específics per a dones en desprotecció / exclusió.

Fa un parell d'anys van iniciar un procés d'avaluació des d'una perspectiva feminista i ara estan intentant redefinir el model des d'un enfocament més apoderant i basat en la recuperació. També tenen en projecte la creació d'un nou centre amb un servei d'atenció ambulatoria, de dones que no estan en acollida, permetrà reordenar i completar el sistema d'atenció.

Veuen necessària la creació d'un recurs específic per a dones en situació d'exclusió social i sensellarisme i tenen previst crear-lo. Creuen, així mateix, que cal han de millorar el servei d'atenció psicosocial de la comunitat, per avançar-se a aquestes situacions i intensificar el treball preventiu i de cures amb les dones que no tenen suports. Des de l'enfocament de la igualtat i de la inclusió haver posat aquests objectius al top de la diputació els ajudarà a reduir la desigualtat. Aquesta redefinició de serveis cap a un servei més apoderant és un repte important.

El model actual a Lleida des d'una mirada crítica

En la sessió celebrada el passat 27 de maig es va tractar el marc conceptual i legal de la violència masclista i 3 qüestions centrades en el model de la ciutat de Lleida: els protocols, la primera acollida i els recursos i serveis disponibles.

Es partia de la premissa que totes les persones assistents tenien un objectiu comú: voler la millor atenció possible a les dones en situació de violència masclista i als seus fills i filles. Per tant, les aportacions haurien de ser amb ànim constructiu.

La sessió consistia en la presentació dels temes per part del cos tècnic i l'obertura d'un torn d'intervencions per part d'altres agents que treballen en l'àmbit de les violències masclistes i posteriorment s'obria el debat amb l'entitat peticionària de l'audiència.

Es va recordar que Dones Lleida havia enviat un qüestionari per traslladar a un seguit d'entitats. Algunes l'havien respost prèviament a la sessió, d'altres, encara no ho havien fet. Algunes de les preguntes del qüestionari es van posar sobre la taula i van ser respostes a nivell tècnic.

Violències masclistes

En aquest primer bloc, es va presentar el marc legal (Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género i la LLEI 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, modificada per la Llei 17/2020 de 22 de desembre).

A continuació es va definir la violència masclista d'acord amb la modificació de l'art. 3 de la Llei 5/2008, com una **violació dels drets humans** a través de la violència que s'exerceix contra les dones com a **manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat** en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, té com a resultat un **dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat**. S'hi inclouen les nenes, les adolescents i les dones trans.

Pel que fa a les formes de violència, de manera puntual o reiterada, s'hi inclou la violència física, la violència psicològica, la violència sexual, la violència econòmica i quatre noves formes de violència: la violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius, la violència digital, la violència de segon ordre, contra qui fa support a la dona i la violència vicària, contra els infants per fer mal a la mare.

Quant als àmbits de la violència, se n'identifiquen 9:

1. La violència en l'àmbit de la parella
2. La violència en l'àmbit familiar, perpetrada per membres de la mateixa família o del nucli de convivència (inclou els matrimonis forçats)
3. La violència en l'àmbit laboral (inclou l'assetjament per raó de sexe, assetjament sexual, discriminació per embaràs o maternitat)
4. La violència en l'àmbit social o comunitari que inclou 11 categories: les agressions sexuals; l'assetjament sexual; el tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual i amb altres finalitats amb dimensió de gènere; la mutilació genital femenina o risc de patir-ne; la violència derivada de conflictes armats; la violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades; els femicidis; les agressions per raó de gènere; les Vexacions, els tractes degradants, les amenaces i les coaccions en l'espai públic; les restriccions o privacions de llibertat a les dones, o d'accés a l'espai públic o als espais privats, o a activitats laborals, formatives, esportives, religioses o lúdiques, i també restriccions a l'expressió en llibertat pel que fa a llur orientació sexual o expressió i identitat de gènere, o a llur expressió estètica, política o religiosa, i, finalment, les represàlies pels discursos i expressions individuals i col·lectius de les dones que reclamen el respecte de llurs drets, i també expressions i discursos públics que fomentin, promoguin o incitin directament o indirectament l'hostilitat, la discriminació o la violència envers les dones
5. La violència en l'àmbit digital
6. La violència en l'àmbit institucional
7. La violència en l'àmbit de la vida política i l'esfera pública de les dones
8. La violència en l'àmbit educatiu
9. I qualssevol altres formes anàlogues que lesionin o puguin lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones

Protocols i circuits d'intervenció

Pel que fa als protocols i circuits d'intervenció, es va exposar que articulen la resposta integral, recullen els aspectes tècnics i organitzatiu, impliquen i relacionen els serveis bàsics i especialitzats i tenen en compte la diversitat de situacions .

Al territori, hi ha dos protocols: el *Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a la Plana de Lleida* (Segarra, Garrigues, Segrià, Noguera, Urgell i Pla d'Urgell), impulsat i coordinat per l'ICD, i el *Protocol local d'atenció a les dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida*, impulsar i coordinat per l'Ajuntament de Lleida.

En relació amb els criteris d'intervenció, se centren en què la dona sigui protagonista del seu procés, d'apoderar-la i d'acompanyar-la en el procés; en evitar la victimització secundària; situar la dona en el seu entorn de vida, sempre que per seguretat, no hagi de canviar de domicili (dins o fora de Lleida); tenir cura d'on la dona hagi establert vincle professional: servei referent; actuar de manera proactiva, i ajudar a traçar estratègies per sortir de la violència de manera conscient i planificada.

Pel que fa a la demanda, es valora si és expressada o no expressada, si es tracta d'una situació d'urgència o no i llavors calen altres tipus d'intervencions, si hi ha menors en risc que s'han de protegir i si hi ha la voluntat de denunciar o no.

La intervenció és fa en xarxa. Qualsevol servei on la dona pugui verbalitzar la situació de violència, ja sigui especialitzat o no (salut, educació associació...) pot fer la recepció de la demanda. En aquest moment es valora la situació i es deriva al recurs adient segons si es tracta d'una situació no urgent (SIAD per a informació, orientació, valoració i activació de recursos o SIE per atenció integral i recuperació) o d'una situació urgent. En aquest cas, si hi ha una necessitat de protecció i cal garantir la seguretat es deriva als cossos policials; si cal fer un acompanyament a l'atenció a la salut, es deriva a HUAV, CUAP o Hospital Santa Maria i/o si hi ha necessitat d'acolliment d'urgència social es deriva al servei d'acollida social municipal, que s'atén 24h/dia, 365 dies/any.

Serveis i recursos

Tot seguit es llista la relació de serveis i recursos que intervenen en l'atenció a les dones en situació de violència masclista:

- Salut: atenció primària i hospitalària
- Policials: Mossos d'Esquadra / GAV, Policia Local i cossos policials de l'Estat
- Socials: bàsics i especialitzats
- Servei d'informació i atenció a dones SIAD Ajuntament de Lleida / C.C. del Segrià
- Unitat contra la violència sobre la dona – Subdelegació del Govern de l'Estat
- Oficina d'Informació de l'ICD
- Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)
- Serveis d'ocupació: SOC / SEPE
- Estrangeria
- Inspecció de Treball
- Jutjat de violència sobre la dona / Jutjat de Guàrdia
- Oficina d'atenció a la víctima del delictes – Departament de Justícia
- Entitats del Tercer Sector
- Torn d'ofici de violència masclista, Col·legi de l'Advocacia

- Altres serveis públics i privats en funció del tipus i àmbit de la violència

Primera acollida i recursos

El servei municipal d'acolliment d'urgència ofereix acolliment residencial temporal de curta estada per a dones i els seus fills i filles del municipi de Lleida, en un entorn de seguretat i tranquil·litat, en què reben suport i acompanyament durant tot el procés de recuperació.

L'equip tècnic està compost per una coordinadora, una treballadora social (que fa pla de treball amb la família i dona i posar en marxa recursos que pugui necessitar) i una treballadora familiar, que crea el vincle amb les dones.

Actualment es disposa de 3 habitatges equipats i de 4 places en un centre especialitzat per quan la urgència es produeix de nits o en caps de setmana. Quan la urgència es produeix en horari laboral, és atesa per personal municipal; quan passa a les nits o caps de setmana, es atesa per REFEM, i al següent dia laborable es deriva cap al personal municipal.

Al servei d'acollida municipal hi poden accedir: dones majors de 16 anys emancipades legalment que es trobin en situació de violència masclista, els seus fills i filles i persones que en depenguin, que hagin d'abandonar o hagin abandonat el domicili habitual de manera immediata. No cal que interposin denúncia i tampoc cal que estiguin regularitzades, ni empadronades.

S'hi accedeix a través dels diferents agents que treballen a la ciutat (cossos de seguretat, serveis d'atenció social, serveis de salut, qualsevol altra institució o entitat, altres serveis).

Quan es detecta la situació, en primer lloc es valora si es desplaça a oficina o es desplacen les professionals. Si cal, s'acull la dona en un dels habitatges. En cas que pugui romandre a casa o pugui recórrer a xarxa familiar, s'activen altres recursos (suport psicològic, legal) i es posa en coneixement als serveis socials de primària per coordinar accions i evitar haver de repetir la situació viscuda als diferents professionals.

Es recalca que el servei d'acollida municipal és un servei d'urgència, de pas, però que s'està convertint en un servei de mitja estada. El procés de recuperació passa per una valoració de les necessitats i un pla de treball tenint en compte el projecte de vida de la dona i les seves decisions.

En relació amb els acompanyaments, es destaca que la situació de pandèmia ha agreujat el patiment i ha dificultat la realització de tràmits no presencials. L'acompanyament es fa sempre i quan la dona el requereix.

La sortida de la situació d'urgència es pot produir per l'accés al Servei d'Atenció i Recuperació (SAR), l'accés a un habitatge o a un pis pont. Totes les sol·licituds d'habitatge a la Mesa d'Emergència s'han resol de manera favorable. La sortida també es pot produir per decisió de la dona d'abandonar el circuit d'atenció. El vincle amb el servei sempre és manté obert.

Pel que fa a les diferents tipologies de violència masclista, les principals demandes d'acolliment són per violència de parella, tot i que també s'han fet acolliments de dones en situació de matrimoni forçat i per violència sexual. Si hi ha demandes que requereixen l'acollida en altres serveis especialitzats, es fa l'acompanyament i la gestió per accedir-hi.

Torn obert de paraules i debat

M.M. (psicòloga del CIAD). En relació amb la casa d'acollida, comenta que el perfil de dona que pateix violència no existeix i la convivència en un equipament d'aquestes característiques és molt complicada, perquè els perfils són molt diferents. Generalitat va començar amb aquest model però després està optant per pisos d'autonomia. Resulta complicat haver de conviure en una casa amb altres dones i els seus fills i filles de diferents edats. Planteja que el model de Lleida està bé, amb pisos amb tracte individualitzat on no han de complir horaris ni seguir les normes d'aquest tipus d'equipaments. També comenta que hi ha dones que necessitarien acompanyament les 24h del dia. Destaca que l'anonimat d'aquestes llars és imprescindible. Com més individualitzat i anònim millor, i que són preferibles els pisos disseminats que una casa d'acollida.

Y.V. (referent de l'Àrea de Territori de la Subdirecció General de Violències Masclistes). Es mostra d'acord en el plantejament que fa M.M. Explica que el model tendeix a l'atenció individualitzada en pisos petits. No s'ha de conèixer on és o pisos o centre, si és al mateix municipi hi ha un risc. També explica que hi ha pisos especialitzats per a dones amb patologia mental, dones trans, etc. I que n'hi sol haver un per tipologia específica per tot el territori català.

H.V. (coordinadora SMAU). Comenta que el servei d'urgència hauria de durar 15 dies però que en realitat dura més, que l'equip és molt just, que caldria un equip especialitzat també des de primària que pogués entomar el cas des del primer moment. Fa la reflexió que si el recurs supera el recurs d'urgència, se l'ha de dotar de més professionals. Intenten que el servei s'adapti a les dones i no les dones al servei. Hi ha dones que han de marxar del municipi i d'altres que venen d'urgència que són de fora de Lleida. No li consta que des del servei s'hagin fet derivacions a Jericó. En relació amb aquest tema J.C. Explica que hi va haver un cas en els darrers mesos però que se la hi va derivar perquè o havia demanat ella, ja que hi havia altres familiars al recurs.

E.S. (Dones Lleida) pregunta si s'han incorporat les diferents formes de violències específiques en l'ampliació de la Llei 17/2020 al servei. Si els nous àmbits de violència s'han afegit als protocols? Si s'ha fet formació a les professionals i s'han previst mesures concretes?

S.P. (CUT Feminismes) respon que l'abordatge és fa en funció de la situació que cada dona planteja, la gravetat de la situació, com afecta la seva vida, què demana i es veu adient d'oferir. Es fan diferents tipus d'intervenció segons el tipus de violència masclista.

Comenta que hi ha protocols de situació de violència masclista i protocols per àmbit d'intervenció (seguretat, salut). També que el protocol municipal s'està revisant per incorporar els nous tipus de violències.

M.P. (Comú de Lleida) pregunta si es preveu incorporar al protocol i què es fa amb les dones temporeres, que són 1800-2000 cada any. Tenen contractes precaris, pateixen atacs de violència, tornen al seu país, degradades, viuen en un mon reduït, tancades en naus, pateixen abús laboral i masclista. Demana què podem fer per poder arribar a elles i que el missatge els arribi.

S.P. explica que hi ha protocols en l'àmbit empresarial sobre l'assetjament sexual i de gènere, que també hi ha els sindicats, el CIAD, agents campanya, que es pot facilitar la informació per què sigui entenedora (mediadors, traduccions...)

M.P. demana disposar d'aquesta informació en diferents llengües i que arribi. Al CIAD disposen del fulletó d'informació en 9 llengües diferents.

S.P. en relació amb la modificació del protocol que està fent la CAiS explica que estan incorporant moltes possibilitats de detecció i d'intervenció proactiva, que plantegen actuar en diferents espais de manera generalista on no hi ha una mirada preventiva i on hi ha possibilitat de fer una intervenció, que estan incorporant diferents àmbits d'actuació (educació, primera infància, lleure, empreses -cultura de la no-violència), que el que volen és donar una resposta eficient a situacions de violència i prevenció.

E.S. (Dones Lleida). La proposta que defensen és la d'un model públic en un espai comunitari o en pisos però de gestió directa. Creuen que calen més pisos, troben que 3 pisos i 4 places a REFEM són insuficients. També demanen més professionals, destinar-hi un major pressupost. Defensen que en un espai comunitari es poden optimitzar millor els recursos que són limitats. També que la proximitat amb altres dones les pot fer sentir més i millor acollides. Pel que fa al perfil de professionals, hi troben a faltar educadores, mediadores, una advocada municipal a jornada completa. Creuen que el servei s'ha de dimensionar a l'alçada de la ciutat. També comenten que hi ha casos fracassats que arriben a la seva entitat.

H.V. es mostra oberta a comentar i tractar els casos que pel motiu que sigui arriben a l'entitat, que com en tots els àmbits també es poden produir esclatxes i que la voluntat és de millorar en allò que es pugui millorar. Comenta que es fa necessari ampliar l'equip, rebre més formació arran de la modificació legal pels nous tipus de violències masclistes, que no és una realitat l'estada dels 15 dies, que tampoc és una realitat el model comunitari, que aquestes dones necessiten descansar i en un espai molt gran és important desconnectar sense haver d'escoltar els problemes d'altres dones, que el fet d'estar en un pis fa que estiguin en un entorn normalitzat. Els comenta que si els arriben casos que truquin, que fan el que poden amb els recursos que tenen, també que l'atenció psicològica i judicial la fan al SIE, fora de l'habitatge per normalitzar i que qualsevol dona pot accedir al servei.

C.S (TS del SAMAU) valora que l'allotjament en habitatges és molt més acollidor per a les dones que arriben en un moment de molta fragilitat i vulnerabilitat i aquests espais més familiars ajuden a fer més fàcil l'acollida. Tanmateix estén una mà les entitats per abordar de manera directa aquests casos que pels motius que siguin han quedat despenjats dels circuits d'atenció i per tal de poder-los reconduir.

G. C. (Dones Lleida) planteja que cal un model dimensionat, que no hi ha un telèfon 24h on pugui trucar l'entitat si li arriba algun cas. Demana incloure els grups feministes a la CAiS, que per una banda es defineixin protocols des d'un punt de vista tècnic, però que es deixi participar les entitats per les reunions de coordinació de casos i que només hi participin les persones que intervinguin en el cas.

S.P. respon que la composició de la CAiS ve definida pel protocol de l'ICD de la Plana de Lleida subscrit per l'Ajuntament de Lleida i que no es pot modificar de manera unilateral. Es tracta d'un espai tècnic on es porten casos i cal mantenir la confidencialitat. Es poden utilitzar altres espais de coordinació amb les entitats.