



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN L'ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ/DESIGNACIÓ D'ENTITATS I DE FIXACIÓ DE LES CONDICIONS DELS SUCCESSIUS CONTRACTES DE PRESTACIÓ DESERVEIS D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA LLARGA ESTADA I FASE D'AUTONOMIA PER A PERSONES VÍCTIMES DE VIOLENCIA MASCLISTA I LLURS FILLS I FILLES I D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I LLARGA ESTADA PER A PERSONES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLES



CLÀUSULA 1. CONTEXTUALITZACIÓ

1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

El SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida) és un **servei municipal ambulatori** d'àmbit de ciutat que presta **atenció bàsica específica** a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), i que proporciona assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes. És la **porta d'entrada al dispositiu d'acolliment per violència masclista** de la ciutat de Barcelona i intervé des d'un context ambulatori al llarg del procés de recuperació de la persona víctima de violència masclista de qualsevol edat.

El SARA adscrit a la Direcció de Feminismes i LGTBI és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona. Sempre que calgui activar un servei d'acolliment el SARA serà el servei referent de la dona i dels infants o adolescents, si n'hi ha. Un cop finalitzat l'acolliment el SARA continuarà sent el servei referent mentre la dona, o persona atesa de què es tracti, vulgui abordar la violència viscuda.

La Llei Catalana del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista¹ utilitza aquesta expressió perquè el masclisme és el concepte que de forma més general defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat per una part de la societat com a superior. La violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura, que no només destrueix vides, sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones.

I defineix (Art. 3 punt a) la violència masclista com *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, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.*

L'Ajuntament de Barcelona amplia aquesta definició amb la convicció que les violències masclistes són unes violències selectives vers les dones, però també vers totes les persones d'ambdós sexes que no responen als patrons que la societat patriarcal defineix respecte el que ha de fer i sentir un home per ser masculí i una dona per ser femenina, i també vers la resta de persones amb corporalitats, identitats, sexualitats i expressions de gènere no normatives i que, per aquesta causa, són objecte d'agressió en qualsevol de les seves formes.

Formes de la violència masclista:

¹ Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista



- Violència física: comprèn qualsevol acte o omisió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
- Violència psicològica: comprèn tota conducta o omisió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaçes, de humiliació, de vexacions, d'exigència d'obediència o submissió, de coerció verbal, d'insults, d'aïllament o qualsevol altre limitació del seu àmbit de llibertat.
- Violència sexual i abusos sexuals: Comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.
- Violència econòmica: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos para el benestar físic o psicològic d'una dona i si, s'escau, de llurs filles o fills, i la limitació en la disposició del recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Dispositiu d'atenció a dones víctimes de violència masclista i llurs fills i filles. Dins del procés d'atenció a les dones s'estableix el grau de risc de ser víctimes d'agressions greus en el curt termini. En els casos que el nivell de risc sigui elevat i/o hi hagi risc que la persona agressora la pugui localitzar i amenaçar/intimidat o agredir a ella, als seus fills/filles, i/o a qui l'estigui allotjant (familiars, amistats, companys o companyes de feina, o d'altres) l'Ajuntament els hi ha d'oferir acolliment.

Per tal de complir amb aquest acolliment, cal disposar, entre d'altres, dels següents **SERVEIS**:

1.1.1 L'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Els serveis d'atenció i acolliment d'urgència en situacions de violència masclista 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. Aquests serveis han de prestar servei les vint-i-quatre hores del dia tots els dies de l'any².

Segons els criteris definits per l'Ajuntament de Barcelona, cal un acolliment d'urgència al dispositiu de violència masclista quan:

1. La dona ha decidit l'abandonament immediat del domicili on viu violència i:
 - ✓ Hi ha risc alt o mig que la persona agressora la pugui localitzar i amenaçar / intimidar o agredir amb ella, als seus fills/filles, i/o a qui l'estigui allotjant (familiars, amistats, companys o companyes de feina, o d'altres).

² Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Article 57: Serveis d'atenció i acolliment.



2. La dona està en estat de xoc³ després d'una agressió greu (psicològica i/o física i/o sexual); es mostra desorientada i no sap quina decisió prendre: abandonar el domicili, tornar amb l'agressor, anar a casa d'un familiar o conegut.

Se li oferirà la possibilitat d'accedir al servei d'acolliment per disposar d'uns dies de reflexió i d'un espai de contenció i escolta amb professionals que podran aclarir els seus dubtes i acompanyar el seu procés de presa de consciència sobre el que li passa i de presa de decisions.

1.1.2 L'ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

El servei d'acolliment de llarga estada en situacions de violència masclista és un servei residencial (atenció les 24 hores durant els 365 dies de l'any) de llarga estada que té com a objectiu oferir un espai d'acolliment i convivència per a les persones que han viscut situacions de violència i que no disposen d'una xarxa familiar i/o social de suport o que no la poden fer servir per qüestions de seguretat, proporcionant un entorn de seguretat física i emocional, una atenció integral a les seves necessitats i un treball de recuperació de la situació de violència masclista viscuda.

1.1.3 L'ACOLLIMENT EN LA FASE DE MITJA I D'ALTA AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal d'autonomia de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar l'autonomia personal, independència i la integració socio-laboral, mitjançant un suport dut a terme per professionals especialitzats/des.

El servei d'acolliment de **mitja autonomia** comporta unes vuit hores setmanals d'acompanyament professional a la setmana per a cada dona o unitat familiar acollida i **l'alta autonomia** comporta unes cinc hores setmanals d'acompanyament professional per a cada dona o unitat familiar.

1.1.4 L'ACOLLIMENT EN LA FASE DE MITJA AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I SALUT MENTAL

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal d'autonomia per a persones que han patit situacions de violència masclista i estan diagnosticades de trastorn mental, un servei de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar l'autonomia personal, independència i la integració socio-laboral, mitjançant un suport dut a terme per professionals especialitzats/des.

El servei d'acolliment de mitja autonomia comporta unes vuit hores setmanals d'acompanyament professional a la setmana per a cada dona o unitat familiar acollida.

³ Estat de xoc entès com un estat de caràcter agut causat per una agressió greu, que pot durar hores o dies, i que provoca alteracions a nivell psíquic, cognitiu i, sovint, també a nivell somàtic. Sol ser freqüent que la dona se senti confosa, amb alteració de la consciència, desorientada, amb agitació, embotiment afectiu, angonya, o d'altres manifestacions.



1.2. TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS (TEH):

Amb aquesta prestació de serveis es pretén col·laborar en l'acompliment dels preceptes continguts al *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional* on l'article 6.1 determina "Cuando proceda y en la medida que lo permita el derecho interno, cada Estado Parte protegerá la privacidad y la identidad de las víctimas de la trata de personas, en particular, entre otras cosas, previendo la confidencialidad de las actuaciones judiciales relativas a dicha trata." i l'article 6.3 indica "Cada Estado Parte considerará la posibilidad de aplicar **medidas destinadas a prever la recuperación física, psicológica y social de las víctimas de la trata de personas**, incluso, cuando proceda, en cooperación con organizaciones no gubernamentales, otras organizaciones pertinentes y demás sectores de la sociedad civil, y en particular **mediante el suministro de:**

- a) Alojamiento adecuado;
- b) Asesoramiento e información, en particular con respecto a sus derechos jurídicos, en un idioma que las víctimas de la trata de personas puedan comprender;
- c) Asistencia médica, psicológica y material; y
- d) Oportunidades de empleo, educación y capacitación."

A la *Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de febrero de 2010, sobre la prevención de la trata de seres humanos* es demana al Consell i a la Comissió que:

- "aseguren que, en tiempos de crisis económica y financiera, la lucha contra la trata de seres humanos tenga prioridad en su agenda, por ejemplo, a la hora de establecer planes de recuperación;
- garanticen que las políticas relativas a la trata de seres humanos cubran aspectos relacionados con los asuntos sociales y la inclusión social e insistan en los programas adecuados y métodos eficaces para garantizar la rehabilitación social de las víctimas, incluyendo medidas en el mercado laboral y en los sistemas de seguridad social.
- aborden todas las políticas, estrategias y medidas contra la trata de seres humanos desde una perspectiva de género"

i, a més, indica "la protección y el apoyo de las víctimas constituyan una prioridad de la acción de la UE en este ámbito y que las víctimas reciban toda la ayuda posible desde el momento en que se las identifique como tales, incluyendo:

- el acceso a, como mínimo, un permiso temporal de residencia, independientemente de su voluntad a cooperar en los procedimientos penales, y la simplificación del acceso al mercado de trabajo, incluidas medidas de formación profesional y otras formas de perfeccionamiento de capacidades, como mínimo, sobre la base de la Directiva 2004/81/CE;
- el acceso a un alojamiento adecuado y seguro y a servicios especializados de apoyo, incluida la atribución de un subsidio alimentario/ de subsistencia, el acceso a tratamiento médico de emergencia,



el acceso a servicios de asesoramiento, traducción e interpretación, si procede, ayuda para comunicarse con familiares y amigos y el acceso a la educación para los hijos;

- una política simplificada en materia de reunificación familiar para las víctimas, especialmente cuando su protección así lo exija.”

Per a la resta de normativa veure **Annex 1**.

Per tal de complir amb aquestes fites cal disposar, entre d'altres, dels següents **SERVEIS**:

1.2.1. L'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA PER A DONES I UNITATS FAMILIARS EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

El recurs d'acolliment d'urgència ha d'oferir allotjament temporal de curta durada i atenció integral especialitzada per a dones i llurs fills/filles (o persones a càrrec) víctimes o potencials víctimes de tràfic d'éssers humans (d'ara endavant VTEH) i ha de complir criteris d'alta exigència per garantir la seguretat de les dones acollides. Ha de ser un recurs residencial que proporcioni atenció les 24h del dia els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs). És un recurs d'urgència, per tant l'equipament ha de garantir l'acollida i assistència de qualsevol dona o unitat familiar VTEH en qualsevol moment i de manera urgent, sempre sota criteris de seguretat. L'espai ha d'oferir atenció immediata i integral per tal de col·laborar amb la tasca d'exploració dels indicis raonables compatibles amb una situació de TEH i oferir un espai tranquil on permetre a la dona o unitat familiar la presa conscient de decisions un cop desvinculada de la xarxa d'explotació.

1.2.2. L'ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA PER A DONES I UNITATS FAMILIARS EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

El recurs de llarga estada per a dones o unitats familiars víctimes o potencials víctimes de tràfic d'éssers humans ha de ser un servei residencial que proporcioni atenció integral els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs). Ha d'oferir un espai d'acolliment i convivència, en un entorn de seguretat física i emocional, que proporcioni les bases per iniciar un procés de recuperació de la situació de vulneració de drets humans viscuda, a través de la cobertura de necessitats bàsiques, l'accés a tractament psicològic especialitzat i el seguiment jurídic de la condició de víctima d'un delicte.

1.2.3. L'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I DE LLARGA ESTADA PER A HOMES I UNITATS FAMILIARS EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

El recurs d'acolliment d'urgència i de llarga estada per a homes i llurs fills/es (o persones a càrrec) víctimes o potencials víctimes del tràfic d'éssers humans ha de garantir l'allotjament temporal de curta i/o llarga durada per a homes (i familiars a càrrec, quan s'escaigui) VTEH o potencials VTEH, amb criteris d'alta exigència i garantia de la seguretat. Ha de ser un recurs residencial que proporcioni atenció les 24h del dia els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs). L'equipament ha de garantir l'acollida i assistència de qualsevol home VTEH o potencial home VTEH en qualsevol moment i de manera urgent, sempre sota criteris de seguretat. L'espai ha d'oferir atenció immediata per garantir l'acollida al recurs i oferir un espai



tranquil que permeti a l'home prendre decisions de manera conscient un cop desvinculat de la xarxa d'exploació. El recurs ha de facilitar allotjament de llarga estada que proporcioni les bases per iniciar un procés de recuperació i de restitució dels drets que els han estat vulnerats.

1.3. SERVEIS DE SUPORT COMPLEMENTARIS A L'ACOLLIMENT

El servei d'**acompanyament** per a persones víctimes de tràfic d'éssers humans i a persones que han viscut situacions de violència masclista és un suport complementari a l'acolliment que es fa necessari degut a la situació de vulnerabilitat en la que es troben aquestes persones. Aquest servei assegura una intervenció socioeducativa a través d'acompanyaments i canguratsges per a les persones adultes i llurs fill/es que estan acollides tant al Dispositiu d'Acollida per violència masclista, en el cas de requerir un suport extraordinari, com en acolliments a hostals i pensions per tal que no estiguin soles i necessiten un acompanyament en moments puntuals.

En els casos d'hostals i pensions, se'ls oferirà aquest suport quan es valori tècnicament per part del servei derivador, fins que sigui possible acollir-les en un recurs d'acollida amb un equip de professionals especialitzat.

El servei d'**interpretació** per a les persones acollides al Dispositiu Municipal per violències masclistes es tracta d'un servei d'interpretació presencial per a aquelles persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya. Les interpretacions es realitzen presencialment als recursos d'acollida homologats en el present acord marc, sempre i quan la persona no es pugui desplaçar al servei derivador (SARA o UTEH).

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte la **fixació de les condicions per a la contractació dels serveis d'acolliment d'urgència, llarga estada i mitja i alta autonomia per a dones víctimes de violència masclista i llurs fills/es derivades del SARA, així com per a persones víctimes de tràfic d'éssers humans i llurs fills/es derivades de la UTEH, així com la designació o homologació d'entitats proveïdores** amb les quals es podran contractar aquests serveis a mesura que apareguin les necessitats, mitjançant un acord marc.

En base als tipus d'acolliment definits en el punt anterior i a les característiques del servei que ofereix l'Ajuntament de Barcelona a través del SARA i de la UTEH i dels diferents serveis en funcionament, el servei d'acolliment objecte d'aquest acord marc pot ser de **7 lots diferenciats en funció de les característiques dels serveis**:

- **Lot1:** Servei d'acolliment d'urgència i continuïtat de llarga estada per a persones en situació de VM.
- **Lot2:** Servei d'acolliment de llarga estada per a persones en situació de VM.
- **Lot 3:** Servei acolliment d'alta i mitja autonomia per a persones en situació de VM.
- **Lot 4:** Servei acolliment d'alta i mitja autonomia per a persones en situació de VM amb trastorn de salut mental.



- **Lot 5:** Servei d'acolliment d'urgències per a dones i unitats familiars en situacions de tràfic d'éssers humans.
- **Lot 6:** Servei d'acolliment de llarga estada per a dones i unitats familiars en situacions de tràfic d'éssers humans.
- **Lot 7:** Servei d'acolliment d'urgències i llarga estada per a homes i unitats familiars en situacions de tràfic d'éssers humans

CLÀUSULA 3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ

3.1. MODEL D'ATENCIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Els serveis d'acolliment han de disposar d'un **equip multidisciplinari** integrat com a mínim per professionals de l'educació social, treball familiar, a més de la direcció del centre o recurs. Conjuntament amb els i les professionals de treball social, de psicologia i l'assessores jurídiques del SARA proporcionen una **atenció integral** a totes les persones de qualsevol edat i unitats familiars mentre dura l'acolliment d'urgències i al mateix temps realitzar l'exploració, valoració i orientació inicials. És des de l'articulació i complementació de totes les mirades que es garanteix a la dona i als infants o adolescents i/o altres membres de la unitat familiar una atenció integral i interdisciplinària.

L'Ajuntament de Barcelona va iniciar l'any 2005 una tasca de protocol·lització de la intervenció amb les dones i amb els infants i adolescents en situació de violència masclista dins un procés de millora contínua. El servei d'acolliment per a dones víctimes de violència masclista i llurs fills i filles forma part d'aquest procés i haurà d'implementar en tot moment el model d'atenció que se'n derivi. A data d'avui han estat editats els següents documents de protocol·lització que es troben en els enllaços de la web municipal www.bcn.cat/dones i que han de ser coneguts per les entitats homologades, doncs són els models amb els que treballa l'Ajuntament de Barcelona.

DOCUMENTS I PROTOCOLS QUE CAL TENIR EN COMPTE

- ✓ *Protocol de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere.*(2007).
<http://w110.bcn.cat//Dones/Continguts/Documents/IntervencionIndividualizada.pdf>
- ✓ *Protocol de la intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere.*(2007)
<http://w110.bcn.cat/fitxers/dona/documentcolecciossaprocolitzaciointervenciogrupaljuliol07.532.pdf>
- ✓ *RVD-BCN. Protocol de valoració del risc de la violència contra la dona per part de la seva parella o exparella.*(2012)



<http://w110.bcn.cat/fitxers/dona/rvdbcncatalaperinternetdefinitiu8febrer20121.421.pdf>

Tota derivació per ingressar al servei d'acolliment d'urgència va precedida d'una valoració actualitzada del risc per violència masclista realitzada pel SARA.

El servei d'acolliment d'urgència ha de garantir que es passa l'RVD-BCN a la dona que viu violència masclista de parella al llarg de l'acollida sempre que es modifiquin les circumstàncies de la situació en que es troba la dona i que puguin fer variar el risc de violència i cada tres mesos.

Es traspasarà sempre la informació al SARA i es disposarà d'una còpia digital en l'arxiu del cas.

Sempre que es faci una proposta de derivació per ingrés de la dona que viu violència masclista de parella en un servei d'acollida del dispositiu de violència masclista, el servei d'acolliment d'urgència i SARA asseguraran que s'annexa l'RVD-BCN actualitzat.

- ✓ *Mòdul de Suport a la Gestió del Risc (MSGR) (properament es deixarà d'aplicar el MSGR i s'aplicarà l'eina de cribatge⁴ de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència [DGAIA]).*

<https://dps.gencat.cat/rumi/AppJava/simulacio/simulacio.html>

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicas/07infanciaiadolescencia/proteccio_infancia_i_adolescencia/destacats/Instrument_de_cribatge_de_situacions_de_risc_i_desempareament/Eina-Cribatge_v1-0_activat.pdf

Proporciona al i a la professional del SARA que està atenen el cas una estimació del possible risc detectat per a l'infant o adolescent.

Permet fer una primera valoració sobre la base de les observacions fetes pel o per la professional bo i considerant: la gravetat estimada de les observacions, la imminència o urgència de la necessitat d'intervenció i l'acció que s'aconsella per a l'usuari en benefici de l'infant/adolescent.

- ✓ *Model d'intervenció amb infants i adolescents que viuen situacions de violència masclista des del sistema públic dels serveis socials de la ciutat de Barcelona. (2012).*

<http://w3.bcn.cat/fitxers/dona/documentinfanciaiadolescenciaencatalapublicaciodesembre20121.802.pdf>

Tal i com defineix la Llei Catalana dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència⁵, la violència masclista constitueix en sí mateixa una situació de risc, obliga l'Administració a proporcionar atenció a aquests infants i adolescents, i obliga als i a les professionals de serveis socials a intervenir quan tinguin coneixement d'una situació de risc o de desempareament en que es troba un infant o adolescent.

⁴Aquest instrument es fonamenta en l'Ordre ORDRE BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicators i factors de protecció dels infants i adolescents, per donar compliment a l'article 79 de la Llei 14/2010, de 10 de maig, dels drets i de les oportunitats en la infància i l'adolescència.

⁵Llei 14/2010, de 10 de maig, dels drets i de les oportunitats en la infància i l'adolescència.



En conseqüència, cal proporcionar atenció en els següents àmbits d'actuació:

- La situació de la dona que viu, o ha viscut, violència masclista. Impacte i processos de recuperació de la violència com a dona i com a mare.
- L'impacte que la situació de violència ha tingut o té en cada un dels infants o adolescents, i processos de recuperació.
- La dinàmica familiar: relació maternofilial amb cada fill i filla; relació entre germans/germanes; i dinàmica col·lectiva de la unitat familiar.

En aquests àmbits d'actuació el servei d'acolliment d'urgència ha d'aplicar l'establert al *Model d'intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona* (Mesura de Govern de 26 d'abril de 2013) en allò que correspongui en un context residencial d'acolliment d'urgència.

- ✓ *Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella. Descripció i instrumentació. (2013).*

Sempre que s'aculli una dona que visqui violència masclista en l'àmbit de la parella caldrà valorar en quina fase del seu procés de recuperació es troba.

http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/AJBCN_DONA_RECUP_VIOL_MASC.pdf

- ✓ *Intervenció amb adolescents que viuen o que exerceixen relacions afectives-sexuals abusives o d'altres manifestacions de violència masclista des dels serveis socials públics de Barcelona per a l'atenció ambulatoria de tractament en violència masclista. (2015).*

<http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/ADOLESCENCIA%20I%20VM%20per%20WEB%20definitiu%2020%20abril%202015.pdf>

3.2. MODEL D'ATENCIÓ EN CASOS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS (TEH)

L'Ajuntament de Barcelona va iniciar l'any 2016 una tasca de protocol·lització de la intervenció amb persones VTEH dins un procés de millora contínua que es desenvolupa de manera interdependent entre la tasca que duu a terme la UTEH, la resta de serveis municipals (segons Decret d'Alcaldia per a la Coordinació dels serveis municipals davant la detecció de víctimes de TEH, la que es duu a terme en el marc de la Taula Interinstitucional contra el TEH (i les seves subcomissions) i arran de la col·laboració amb la resta d'entitats i institucions especialitzades, sota una estratègia d'actuació global i coordinada. Els recursos d'acolliment per a VTEH formen part d'aquest procés d'intervenció i ha de formar part de les diverses fases d'actuació amb VTEH: **prevenció, detecció, atenció i recuperació**. Els recursos d'acollida que contempla aquest plec estan destinats a VTEH i/o unitats familiars independentment de quina sigui la finalitat d'explotació.

Cal esmentar que el TEH com a fenomen té un gran impacte de gènere. Segons dades de 2014 de Nacions Unides, el 79% de les VTEH ho són amb finalitat d'explotació sexual i el 14% per treball forçat, i més de la meitat del total de les persones víctimes de TEH són dones i nenes, sobretot si fem referència al tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual (TEH-FES). És sobre aquest últim col·lectiu esmentat, les víctimes de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual (VTEH-FES), que l'Ajuntament de



Barcelona ha redactat un Circuit BCN contra el TEH fins d'exploració que caldrà implementar en l'execució de la fase d'acollida i protecció de les VTEH que es descriuen en aquest plec.

- **S'ha de tenir en consideració en tot moment que les víctimes, dones, infants i adolescents, i altres persones adultes, són també supervivents amb capacitats i habilitats preservades que els seran útils en el seu procés de recuperació de la violència viscuda.**

Es tracta d'intervenir per empoderar la dona, l'infant o l'adolescent, o persona de què es tracti, per enfortir, incorporar i desenvolupar habilitats, actituds i capacitats que els/les ajudin a superar els efectes de la violència viscuda i a construir un projecte de futur igualitari i lliure de violència masclista. Identificant i potenciant els factors de protecció i de resiliència de les persones afectades i del seu entorn.

- **Flexibilitat i adequació a una realitat en constant evolució.**

Els profunds canvis socials que s'han produït els últims anys (augment immigració, major esperança de vida, atenció a la diversitat, altres models de relacions afectives, augment significatiu en el dispositiu d'atenció per violència masclista de situacions pluri-problemàtiques, entre d'altres) exigeixen una gran flexibilitat i adequació per part dels serveis residencials d'acolliment, tant en els principis de la seva intervenció com en la diversificació de les seves estratègies d'exploració i d'intervenció.

- **Ha de proporcionar una atenció integral de manera complementària i conjunta amb la UTEH.**

DONES: Els recursos d'acolliment destinats a dones han de disposar d'un equip interdisciplinari integrat com a mínim per professionals de l'educació social, treball familiar, treball social, psicologia i àmbit jurídic, a més de la direcció del centre o recurs. Col·laboren amb la UTEH en l'establiment de les línies estratègiques del pla d'acolliment. Quan es pacti amb el servei municipal, l'entitat adjudicatària tindrà els recursos per desenvolupar l'atenció integral del cas des d'una perspectiva interdisciplinària en el cas de les DONES de qualsevol edat i unitats familiars mentre dura l'acolliment (urgències o llarga estada), fent l'exploració, la detecció d'indícis raonables compatibles amb el TEH i l'atenció adient per afavorir un procés de recuperació. És des de l'articulació i complementació de totes les mirades que es garanteix a la VTEH i als infants o adolescents i/o altres membres de la unitat familiar una atenció integral.

HOMES: En el cas dels homes, els recursos d'acolliment han de disposar d'un equip multidisciplinari integrat com a mínim per professionals de l'educació social, treball familiar, treball social i la direcció del centre o recurs. El recurs d'acollida conjuntament amb els i les professionals de la UTEH i quan sigui necessari, proporcionen una atenció complementària a tots els homes de qualsevol edat mentre dura l'acolliment d'urgències o de llarga estada i fan l'exploració, la detecció d'indícis compatibles amb el TEH i l'atenció per **afavorir un procés de recuperació**.



➤ **En la intervenció amb unitats familiars en les quals hi ha infants o adolescents caldrà intervenir en diversos fronts:**

✓ Amb la dona.

- Facilitant-li com a dona espais propis (individuals i/o grupals) d'identificació de la violència viscuda i de motivació per iniciar un procés de recuperació que l'ajudi a definir un projecte de vida lliure de violència masclista.
- Empoderant-la com a mare:
 - Fent visibles i enfortint les seves capacitats i habilitats marentals preservades, dins els límits que suposa un acolliment d'urgència (curta durada).
 - Identificant les capacitats i habilitats danyades, treballant per tal que en sigui conscient i motivant-la a fer un treball d'empoderament com a mare.

✓ Amb l'infant o adolescent (i també amb els fills i filles majors d'edat).

- Ajudant-lo/la a posar paraules al què ha viscut, com l'afecta i com se sent.
- Ajudant-lo/la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament.
- Ajudant-lo/la dins els límits que suposa un acolliment d'urgència (curta durada) a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada dels conflictes a partir de la convivència i les situacions quotidianes que es donin mentre estigui acollit o acollida d'urgència.

✓ En les dinàmiques familiars, explorant i incidint, dins els límits que suposa viure en situació d'acolliment en les relacions materno-filials, en les relacions entre germans/nes i en el sistema familiar com un entramat de relacions interpersonals que s'influeixen mútuament.

➤ **S'ha de tenir present la figura de la xarxa en contextos de tràfic d'éssers humans**

S'ha de tenir present la figura de la xarxa, traficant...en contextos de TEH. Sovint, poden ser persones properes, familiars...cal explorar la vinculació o no amb la xarxa per tenir una visió realista de la situació d'explotació i prendre les mesures de protecció adients.

➤ **S'ha de garantir l'articulació amb els recursos de la comunitat i amb els diferents serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de les dones i de les seves filles i fills, i/o membres de la unitat familiar.**

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT PER VIOLÈNCIA MASCLISTA

CONCEPTES A TENIR EN COMPTE EN LA DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LA DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE

A efectes d'aquest plec, s'entén per:



❖ **Recurs residencial:**

- ❖ **Continent:** tant l'estructura física d'un habitatge ordinari com altres tipus d'establiment residencials. Els habitatges hauran d'acomplir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- ❖ **Contingut:** tota la infraestructura necessària per a la correcta prestació del servei, en condicions higièniques d'ús (mobiliari, parament de la llar, estris de cuina, etc.)
- ❖ **Plaça lliure - disponible:** es considera com a disponible la plaça lliure no ocupada en base als criteris relacionats a l'art. 4.1 del Decret 141/2012 sobre el màxim d'ocupants per habitatge.
- ❖ **Plaça municipal ocupada:** es comptabilitza com a plaça municipal ocupada aquella que adjudiqui el SARA a una persona usuària. S'afegeix la indicació de municipal per diferenciar-la d'aquelles altres places que puguin estar ocupades per persones usuàries derivades per serveis d'altres administracions públiques o privades.

CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT ON ES PRESTI EL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA

Per a la correcta prestació del servei cal disposar d'un recurs residencial amb les següents característiques mínimes:

- Ha de complir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Estar ben comunicada per transport públic.
- Disposar d'una habitació per cada dona o unitat familiar (en període d'urgència no es podrà compartir habitació).
- Disposar de cuina equipada i menjador.
- Disposar de diversos banys, a més de com a mínim un bany adaptat.
- Disposar d'un espai aula o ludoteca infantil pels fills i les filles acollits/des.
- Disposar d'un mínim d'un despatx per a la realització d'entrevistes i per al treball intern de les persones professionals que hi treballin.
- Disposar de connexió wi-fi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús
- Disposar d'un espai d'emmagatzematge per aquelles pertinences de les dones que no utilitzin diàriament.

CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT ON ES PRESTI EL SERVEI D'ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA

Per a la correcta prestació del servei cal disposar d'un recurs residencial amb les següents característiques mínimes:

- Ha de complir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Estar ben comunicada per transport públic.



- Disposar d'una habitació per cada dona o unitat familiar. Es podrà compartir habitació quan es tracti de dones acollides sense fills, filles o altres familiars a càrrec.
- Disposar de cuina equipada i menjador.
- Disposar de diversos banys, a més de com a mínim un bany adaptat.
- Disposar d'un espai de ludoteca i espai de treball escolar (deures) pels fills i les filles acollits/des.
- Disposar d'un mínim d'un despatx per a la realització d'entrevistes i per al treball intern de les persones professionals que hi treballin.
- Disposar de connexió wi-fi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús

CARACTERÍSTIQUES DELS HABITATGES ON ES PRESTI EL SERVEI D'ACOLLIMENT DE MITJA I ALTA AUTONOMIA

Per a la correcta prestació del servei cal disposar d'un recurs residencial amb les següents característiques mínimes:

- Ha de complir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Estar ben comunicat per transport públic.
- Disposar d'una habitació per a cada dona o unitat familiar.
- Disposar d'una cuina equipada amb el mobiliari i electrodomèstics adequats.
- Disposar d'una sala on les persones acollides puguin estar i/o menjador per fer els àpats.
- Disposar de connexió wi-fi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús
- Assegurar que totes les habitacions disponibles per l'acolliment tenen una superfície igual o superior a 5m².

S'HA DE TENIR EN COMPTE COM A PREVI QUE ELSARA ÉS EL SERVEI REFERENT

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és la porta d'entrada als serveis d'acolliment per violència masclista, i és el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment.

El SARA té com a objectiu oferir l'accés als espais de protecció i de contenció a les persones, i llurs fills i filles si en tenen, que han viscut violència i es troben en una situació de risc i/o han patit un dany que fa necessari un context d'acolliment amb seguiment i contenció professional des de la quotidianitat per poder iniciar un procés de recuperació, facilitant l'accés als serveis d'acolliment d'urgència, llarga estada i d'autonomia sempre que calgui.

Per a conèixer l'articulació del SARA amb cada un dels serveis (urgències, llarga estada i autonomia), veure **annex 2**.

PERFILS PROFESSIONALS QUE HAURAN DE PRESTAR EL SEU SERVEI EN ELS SERVEIS D'ACOLLIMENT EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Per garantir la prestació del servei:



✓ **Tot el personal** destinat al servei d'acolliment dels diferents recursos residencials haurà de:

- Gaudir a l'inici del servei de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions.
- Acreditar no tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents.

✓ **Tots els i les professionals de perfils d'educació social i la psicologia, hauran de:**

- Tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora, a l'inici del servei.
- Almenys la meitat de l'equip de professionals de l'educació social i el/la professional de la psicologia han tenir formació específica en la infància i adolescència.

L'entitat adjudicatària aportarà tot el personal per a la realització dels treballs detallats, i serà també de la seva competència la cobertura de personal durant els dies festius i períodes de vacances, i qualsevol altre contingència, de forma que quedin garantides en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.

Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de la prestació dels serveis.

DURANT L'ACOLLIMENT ALS SERVEIS D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES, LLARGA ESTADA I AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA, LES OPCIONS QUE ES VALORARAN CONJUNTAMENT AMB EL SERVEI REFERENT SARA SERAN:

- Retorn a país d'origen. Durant l'estada es valorarà i tramitarà, quan sigui necessari i en condicions de seguretat, el retorn voluntari de la dona o la unitat familiar al seu país d'origen.
- Trasllat a un altre territori de la CCAA o de l'Estat Espanyol (o territori europeu), per garantir la seguretat i facilitar els vincles amb persones del seu entorn que en garanteixin la protecció.
- passar a ser acollida a recurs de la següent fase, per seguir amb el procés de recuperació o fer una sortida autònoma.
- Passar a ser acollida a un recurs de la mateixa fase per motius de seguretat.
- abandonament de recurs per establir-se de manera autònoma. En aquest cas s'ha d'oferir un seguiment ambulatori de la situació a través del servei SARA.
- expulsió del recurs per incompliment de la normativa. S'ha d'oferir la opció de mantenir un seguiment ambulatori a través del SARA.
- derivació a un altre recurs d'acollida per altres perfils específics (salut mental, toxicomanies, SIS, etc.). S'ha d'oferir l'opció de mantenir un seguiment ambulatori a través del SARA.

SERVEIS DE SUPORT COMPLEMENTARIS A L'ACOLLIMENT

Servei de suport socioeducatiu temporal



Es tracta d'un servei d'acompanyament i/o suport socioeducatiu temporal diürn per a les persones acollides al Dispositiu Municipal per violències masclistes.

Degut a una situació de vulnerabilitat (tema judicial, mèdic, psiquiàtric...) en un moment puntual en la que es troben aquestes persones i els seus fills i filles és necessari assegurar una intervenció a través d'acompanyaments i canguratsges per professionals especialitzats.

Es tracta d'un servei complementari al suport que ofereix l'equip de professionals dels serveis residencials i el servei ambulatori SARA.

OBJECTIUS DEL SERVEI

- Atendre a la persona o unitat familiar donant respostes específiques a la situació concreta per la qual es sol·licita el suport socioeducatiu.
- Acompanyaments escolars o a d'altres serveis als fills i filles de les persones acollides al Dispositiu en situacions d'urgències mèdiques greus i considerades de llarga durada (tractaments de llarga durada, operacions quirúrgiques...) és a dir, en ingressos hospitalaris de més de 72h.
- Canguratsges a fills/es de les dones acollides al Dispositiu d'Acollida per violència masclista i que per alguna situació sobrevinguda necessiten temporalment unes hores de suport al dia.
- Suport socioeducatiu diürn i temporal a dones i llurs fills filles, en casos de necessitar ajudar en la relació materno-filial. Es tracta d'una atenció personalitzada que es durà a terme dins el mateix recurs d'acollida.
- Acompanyaments en la prospecció de l'entorn, en la coneixença de la societat d'acollida i en la pràctica de l'idioma català i/o castellà.
- Suport en la socialització i en la cerca d'activitats i recursos d'oci i de lleure.
- Supervisió de l'estada de la unitat familiar en el dispositiu d'acollida per violència masclista en una fase primerenca, per tal de sostenir situacions de crisi i ampliar l'atenció individualitzada ofertada per l'equip ambulatori

ARTICULACIÓ AMB EL SARA

El SARA sempre serà el servei derivant i referent del cas durant tot el procés que duri l'acolliment. Per part de l'adjudicatària caldrà un seguiment setmanal dels serveis realitzats amb les persones ateses i hauran de fer una devolutiva amb una freqüència mínima setmanal a la professional referent del cas del SARA o la UTEH, per tant caldrà establir un enllaç de la persona que realitza el suport amb la professional referent del cas.

El servei de suport socioeducatiu caldrà sol·licitar-lo amb la màxima antelació possible i, en casos d'urgència, en un termini màxim de 48 hores. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció/Coordinació del servei del SARA, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen tres mòduls de servei de suport en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 60', fins a 90' i fins a 120'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del desè minut addicional. S'hauran de



tenir en compte aquests mòduls i inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

El professional sol·licitant del servei, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

PERFILS PROFESSIONALS PER AL SERVEI COMPLEMENTARI DE SUPORT SOCIOEDUCATIU TEMPORAL

Per als acompanyaments i pels canguratges als fills/esde les persones acollides al Dispositiu, es requereix personal qualificat amb la següent formació:

- Cada professional ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora a l'inici del servei.
- Cada professional ha de tenir com a mínim 40h de formació específica en la infància i adolescència. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora a l'inici del servei.

Perfil competencial:

- Capacitat per a les relacions interpersonals.
- Capacitat de treball en equip i treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Coneixement d'eines d'ofimàtica.
- Disponibilitat per atendre al propi servei i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.
- Respectar la confidencialitat dels recursos residencials així com de les persones usuàries.

4.1. LOT1: ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I CONTINUÏTAT DE LLARGA ESTADA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

4.1.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El **servei d'acolliment d'urgència** per a persones que viuen situacions de violència masclista és un servei residencial d'urgència que proporciona atenció les 24 hores els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, a més de la direcció del centre.

Ofereix els següents serveis bàsics:

- ▶ Acollida, espai de seguretat i acompanyament en el procés de reflexió i presa de decisions, en base espais de treball i/o tutories amb les persones acollides.
- ▶ Allotjament i manteniment de totes les persones acollides (en període d'urgència no es comparteix habitació).



- ▶ Atenció educativa permanent durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- ▶ Suport psicològic tant a les dones, i altres persones majors d'edat, com als infants o adolescents, així com acompanyament en situacions de crisi.
- ▶ Accés i acompanyament, si s'escau, a la xarxa de salut i de Justícia.

La durada de l'acolliment d'urgència en situacions de violència masclista

El temps màxim de l'acolliment d'urgència és d'un mes, llevat dels casos que per la seva excepcionalitat han de disposar d'una major durada. Els primers quinze dies estan centrats en l'exploració, valoració i orientació inicials de la dona, els fills i filles si en té i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona, així com per tenir una reunió devolutiva amb la dona, i amb els fills i filles si és el cas, per plantejar les diferents opcions possibles i que la dona prengui decisions al respecte.

Si la persona i/o unitat familiar acollida realitzarà la llarga estada en el mateix recurs d'acollida on ha realitzat l'acolliment d'urgència, s'haurà de seguir el següent procés:

- El SARA consulta la disponibilitat de places dels serveis d'acolliment del dispositiu d'acolliment.
- Tot i que la dona continuï acollida en el mateix recurs, és important que a l'informe d'urgències quedi constància en quina data es reconverteix la plaça a llarga estada. Independentment que la persona i/o unitat familiar segueixi acollida en el mateix recurs, caldrà que conjuntament les referents del SARA i del recurs residencial finalitzin l'informe d'urgències.
- Es concreta la data del pas d'urgències a llarga estada.

A tal efecte, el servei de llarga estada a prestar s'especifica amb detall en el punt 4.2, d'aquesta mateixa clàusula4.

Escenaris possibles que es poden donar en funció de la duració de l'estada al servei d'acolliment d'urgència.

El servei d'acolliment d'urgència treballa bàsicament en dos escenaris en funció de la durada de l'estada de la persona o unitat familiar al servei:

- ✓ Estada ordinària per acolliment d'urgència: màxim un mes. Tot acolliment d'urgència que excedeixi d'aquest període serà considerat una disfunció que caldrà explicar.
- ✓ Estada superior a un mes. El motiu més freqüent d'allargament de l'estada al servei d'acolliment d'urgència és esperar a disposar de plaça en servei d'acolliment de llarga estada per violència masclista quan aquesta és l'orientació donada al cas de manera conjunta pel servei d'acolliment d'urgència i el SARA; o l'espera per poder accedir a places d'altres dispositius (Salut mental, serveis del dispositiu d'atenció a persones amb discapacitat, serveis materno-infantils, etc.). També perquè degut a una barrera idiomàtica o pel nombre de fills/es no ha estat possible realitzar l'exploració de la situació familiar en el període d'un mes.



En un percentatge significatiu de casos es fa necessari allargar l'estada al servei d'acolliment d'urgència raó per la qual s'aplica un *Pla de Transició* pel qual en posen en marxa determinades accions pròpies de la fase de tractament del cas, tot evitant no perjudicar el vincle que la persona o unitat familiar haurà d'establir amb les persones professionals del servei de llarga estada al qual està esperant accedir. Aquest "*Pla de Transició*" que implica tant al servei d'acolliment d'urgència com al SARA està detallat a l'**Annex 3** d'aquest Plec.

4.1.2. OBJECTIUS DEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA

- ✓ Proporcionar un espai de seguretat, respir, contenció emocional i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal quan s'escaigui, on la dona pugui reflexionar sobre la seva situació i sobre les diferents alternatives possibles, i pugui prendre les decisions que li calguin sobre el seu futur. En un context d'acolliment d'urgència no correspon fer una intervenció psicoterapèutica de tractament. Proporcionar aquesta atenció és competència del SARA.
- ✓ Ajudar la dona perquè pugui explicar adequadament als seus fills i filles, si en té, perquè estan allà i com els afecta aquesta decisió.
- ✓ Garantir una atenció personalitzada, contenció i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal a cada infant, en funció de la seva edat i moment evolutiu, o adolescent acollit per tal d'ajudar-lo/la a posar paraules al què passa, com l'afecta i com se sent; per ajudar-lo/la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament; i per ajudar-lo/la a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada dels conflictes.
- ✓ Proporcionar a les persones acollides de totes les edats atenció educativa i psicològica mentre duri l'acolliment d'urgència en complementació amb l'atenció social i jurídica proporcionada en aquest període pel SARA.
- ✓ Complementar l'exploració portada a terme des del SARA, per tal de fer una valoració inicial conjunta de la situació que permeti als i a les professionals prendre les decisions oportunes respecte les propostes a fer a la persona de referència del cas, i altres membres de la unitat familiar quan calgui, i de la intervenció a realitzar en funció de la voluntat expressada per ella.
- ✓ Proporcionar als infants i adolescents, que no puguin seguir al seu context escolar habitual per la situació de violència, un espai aula d'educació i de continuïtat, en allò que sigui possible, del seu aprenentatge curricular que ajudi a mantenir els hàbits escolars amb una metodologia activa i participativa amb un mínim de quatre hores diàries. En aquest espai aula es mantindran els hàbits escolars, es donarà suport i es farà seguiment dels processos d'aprenentatge vinculats als currículums i als ensenyaments definits pels centres educatius on està escolaritzat cada infant o adolescent. Es proporcionarà reforç escolar i suport emocional sempre que calgui. Pels infants més petits és un espai d'estimulació i d'aprenentatge a través d'activitats lúdiques i educatives.
- ✓ Assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques d'allotjament, manutenció, salut, descans i lleure i atenció de la dona i dels infants o adolescents (o persona/es acollida/es de què es tracti),



en un espai segur, així com establir conjuntament amb el SARA el procés d'exploració, valoració diagnòstica i orientació inicials amb cada dona i els seus fills i filles.

- ✓ Facilitar els ajuts econòmics d'urgència per a situacions sobrevingudes per a la dona o llurs fills/es si en té. Cal que els recursos d'acolliment d'urgències coneguin *Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista* definits per la Direcció de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona (veure **Annex 4**). S'estima que la necessitat mitjana d'aquests ajuts econòmics per usuària pot ser al voltant de 200€ anuals. Per garantir la correcta utilització d'aquests ajuts, cal consensuar amb el servei derivador referent els circuits que es pactin per a la seva aplicació. Aquests ajuts es facilitaran sempre i quan no s'hagi pogut planificar amb antelació per part del servei derivador referent SARA.
- ✓ Quan una dona hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que la mare retorni. Això serà sempre i quan la mare com a custodiadora hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.
- ✓ En casos que l'estada d'urgències s'allargui, el Pla de transició preveu formació per la dona en català i/o castellà.
- ✓ Assumir la compra, la gestió i la despesa dels articles d'alimentació necessaris per tots els àpats de totes les persones acollides tot respectant criteris mèdics i culturals.
- ✓ Supervisar l'administració de la medicació de les dones i els seus fills/filles, o persones acollides de què es tracti.
- ✓ Garantir les condicions higièniques de totes les dependències de l'establiment, de les persones acollides i del personal, així com disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.
- ✓ Disposar d'un rober per quan la dona (o persona major d'edat de què es tracti), els infants o adolescents, hagin hagut de marxar precipitadament del domicili a causa de la violència viscuda, i mentre no puguin adquirir-la per ella mateixa en cas de disposar de recursos propis per fer-ho.
- ✓ Proporcionar els productes necessaris per a la higiene personal de cada persona acollida, i per la neteja de la roba personal de cada unitat familiar. Entenem per higiene personal de les dones acollides tot allò que fa referència a la higiene íntima vinculada al cicle menstrual i a la higiene personal i a tot allò que fa referència a la cura dels i les menors a càrrec (bolquers, tovalloletes, llet infantil, sabó de nadó i crema hidratant).

4.1.3. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

- Dones majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que viuen violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència.



Generalment no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles.

El SARA adscrit a la Direcció de Feminismes i LGTBI és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.

- S'atenen totes les dones:
 - ✓ Independentment que estiguin o no empadronades en el moment de l'ingrés.
 - ✓ Hagin interposat o no denúncia per la situació de violència viscuda.
 - ✓ Independentment de la seva situació administrativa, d'acord el que estableix la Llei LO 1/2004 de 20 de desembre sobre la violència de gènere.
 - ✓ Sigui quina sigui l'edat dels seus fills i filles, sempre i quan convisquin o siguin dependents de la mare.

4.1.4. ACCÉS AL SERVEI

➤ Els requisits per accedir al servei són:

- ✓ Que la persona o persones a acollir vingui/n derivada/es pel SARA.
- ✓ Que la dona visqui en el municipi de Barcelona. Quan la persona o persones a acollir siguin víctimes col·laterals podran residir en altres municipis sempre que la víctima principal visqui a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Que la dona compleixi els criteris per ésser considerada persona beneficiària d'acolliment d'urgència per violència masclista establerts per l'Ajuntament de Barcelona que es detallen a l'apartat 4.1.3 d'aquest Plec.
- ✓ Que la dona sigui major d'edat.
- ✓ Que manifestin lliurement la voluntat d'ingressar al centre i complir la seva normativa.
- ✓ En cas de patir un trastorn mental sever és requisit que estigui compensat (en tractament per part dels serveis de salut corresponents). En la resta de situacions caldrà valorar cada cas concret.
- ✓ Si hi ha antecedents de drogodependència cal que no hagi consum en actiu i que estigui en seguiment per part dels serveis de salut corresponents o bé que aquests li hagin donat d'alta. El consum en aquest període serà motiu d'expulsió del centre.

➤ Factor d'exclusió

No es podrà derivar aun recurs residencial per a l'acolliment d'urgència quan coincideixi la zona de risc per a la persona a acollir amb la d'ubicació del d'un recurs residencial concret. En aquests casos s'utilitzaran altres recursos que disposin de recursos d'acolliment d'urgència homologats per la Direcció de Feminismes i LGTBI.



➤ **Procediment a seguir per accedir al servei d'acolliment d'urgència**

El procediment a seguir és el següent:

1. Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) l'entitat que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment d'urgència ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.
2. En cas que el SARA acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment d'urgència, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat, per:
 - a) Confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment.
 - b) La/el treballador/a social (TS) del SARA trucarà per proporcionar una primera informació sobre els aspectes més rellevants de la situació i s'acordaran els detalls operatius de l'ingrés que s'efectuarà d'immediat.

En aquest primer contacte també s'informarà al servei d'acolliment d'urgència sobre si:

- La dona ha posat o no denúncia per violència masclista.
 - Si la dona ha enviat o no un burofax al pare dels infants i/o adolescents explicant que estan amb ella en un centre d'acolliment.
 - Si s'hi ha proporcionat alguna informació als infants o adolescents sobre on van i per què i, en cas afirmatiu, quina ha estat la seva reacció i posicionament.
 - I si se sap que algun membre de la unitat familiar està prenent alguna medicació.
- c) El/la TS enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquell moment. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la TS annexarà *l'Informe de cas de l'aplicatiu*, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest informe s'extreu directament de l'aplicació informàtica.

4.1.5. SORTIDA DEL SERVEI

Els motius de sortida poden ser:

- ▶ Sortida pactada amb la persona acollida referent del cas un cop completada l'exploració, valoració i orientació inicials per part dels i de les professionals i preses les decisions pertinents per part de la dona respecte el seu futur immediat.
- ▶ Per decisió unilateral de la persona acollida referent del cas o altre membre de la unitat familiar.



- ▶ Per incompliment greu de la normativa de funcionament i convivència (reglament) del servei. En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA.

La sortida del servei d'acolliment d'urgència, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/files del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, el SARA continuarà sent el servei referent mentre la persona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del servei d'acolliment se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei d'acolliment que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

4.1.6. PERFILS PROFESSIONALS PEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA

Pel desenvolupament de les funcions del servei d'acolliment d'urgència s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals:

- ✓ **Direcció:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de serveis, recursos o equipaments de violència masclista.
- ✓ **Educació Social:** Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre i quan acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.
Al menys un/a educadora social haurà d'acreditar formació en intervenció amb la petita infància (0 a 3 anys). Aquesta formació podrà ser de Formació Professional Superior (FP2) o equivalent a un Màster o Post-grau, o acreditar un curs de formació específica en petita infància no inferior a 100 hores.
Es garantirà el servei de professionals d'educació social les 24 hores dels set dies de la setmana
- ✓ **Psicologia:** Caldrà acreditar Llicenciatura o Grau en Psicologia. La/es persona/es proposada/es haurà/n de disposar d'un mínim de 1 any d'experiència en l'abordatge de la violència masclista.
- ✓ **Treball familiar:** Caldrà acreditar Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic o Tècnica en atenció sociosanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).

La titulació caldrà acreditar-la a l'inici del servei.



4.1.7. SERVEI COMPLEMENTARI D' INTERPRETACIÓ

Es tracta d'un servei d'interpretació presencial a les persones acollides al Dispositiu Municipal per violències masclistes que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya.

4.1.7.1. OBJECTIUS DEL SERVEI

Realitzar interpretacions presencials als recursos d'acollida homologats en el present acord marc a totes les persones acollides d'urgències al Dispositiu d'Atenció i Acollida per Violència Masclista que ho requereixen, sempre i quan la persona no es pugui desplaçar al servei derivador (SARA). Aquest servei complementari facilitarà que l'equip de professionals dels recursos d'acollida puguin realitzar la valoració i l'exploració de la persona i/o unitat familiar, i també evitarà que s'hagin de desplaçar fins al SARA.

Aquest servei podrà ser subcontractat.

4.1.7.2. FUNCIONS PRINCIPALS

- Seguir les instruccions del professional que ha sol·licitat el servei.
- Realitzar una interpretació fidedigna dels missatges, tant del/de la professional com de la persona usuària.
- Traducció de documentació, tant a l'equipament com en el lloc on viu la persona atesa.
- Complimentar la fitxa de confirmació de realització de la interpretació presencial i obtenir la signatura del professional corresponent, juntament amb l'hora d'inici i hora de finalització de l'entrevista.
- Informar al referent social de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Facilitar la comunicació entre els usuaris que no dominen cap de les llengües oficials a Catalunya amb els professionals garantint la confidencialitat.
- Complir la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals²²
- Arxivar en suport informàtic tots els justificants de les interpretacions presencials efectuades.
- Vetllar per l'acompliment de la durada màxima de les interpretacions, amb una major dedicació de la prevista, prèvia autorització escrita del coordinador/a.

4.1.7.3. ARTICULACIÓ AMB EL SARA

El SARA sempre serà el servei derivant i referent del cas durant tot el procés que duri l'acolliment. Per part de l'adjudicatària caldrà un seguiment setmanal dels serveis realitzats amb les persones ateses i hauran de fer una devolutiva amb una freqüència mínima setmanal a la professional referent del cas del SARA, per tant caldrà establir un enllaç de la persona que realitza el suport amb la professional referent del cas.

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar amb un antelació mínima de 24 hores i, en casos d'urgència, amb un mínim de 4 hores d'antelació. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció/Coordinació del servei del SARA, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.



S'estableixen dos mòduls de servei d'interpretació en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 60' i fins a 120' en casos excepcionals. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquests mòduls i inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia.

Quan el professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb la usuària com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

El o la professional del recurs d'acollida i la persona intèrpret, hauran de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes. Caldrà enviar-lo al servei referent.

En el cas de persones sordes subministrarà un servei especialitzat en interpretació de signes.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera de 30'. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal. Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i s'arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables a l'intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

4.1.7.4. PERFILS PROFESSIONALS PER AL SERVEI COMPLEMENTARI D'INTERPRETACIÓ

Formació en interpretació o experiència verificable d'un mínim d'1 any en tasques d'interpretació.

Perfil competencial:

- Coneixement de la llengua requerida per la interpretació oral (presencial-telefònica).
- Capacitat per a les relacions interpersonals.
- Capacitat de treball en equip i col·laboració amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Fluïdesa en idioma català i castellà.
- Disponibilitat per atendre al propi servei i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.
- Respectar la confidencialitat dels recursos residencials així com de les persones usuàries.



4.2. LOT 2: ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

4.2.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei d'acolliment de llarga estada ja sigui en una casa o pis és un servei d'acolliment temporal per a dones soles i dones amb els seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista que es troben en situació de vulnerabilitat i que són derivades pel SARA.

El servei ofereix atenció les 24 hores durant els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) i ha de proporcionar acolliment, convivència, manutenció, descans i lleure, atenció socioeducativa, acompanyament, atenció psicològica i assessorament a diferents nivells.

S'ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció i recuperació. Per això es portarà a terme un Pla de treball (veure **annex 5**) conjuntament amb el SARA amb l'acompanyament social i educatiu necessari per tal que la dona i els fills i filles, si en té, puguin assolir els objectius marcats aconseguint la seva recuperació integral.

La duració òptima de l'acolliment de llarga estada és de sis a nou mesos, prorrogable, encara que s'ha de tenir en compte que la temporització dependrà dels objectius establerts al pla de treball amb cada dona i fills i filles, si en té. Tot acolliment de llarga estada que excedeixi els dotze mesos serà considerat una disfunció que caldrà justificar.

4.2.2. OBJECTIUS DEL SERVEI D'ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA

- Donar acolliment temporal i un espai de protecció a dones soles o acompanyades de fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona víctimes de violència masclista.
 - Cobrir les necessitats bàsiques de la dona i els fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona, com són l'allotjament, l'alimentació i la higiene.
 - Garantir les condicions higièniques de totes les dependències de l'establiment, de les persones acollides i del personal, així com disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.
 - Oferir un lloc d'estada limitada, en un ambient acollidor, confidencial i respectuós, que faciliti la recuperació de la violència viscuda.
 - Proporcionar un espai de seguretat i protecció i un clima de confiança que permeti a la dona estabilitzar la seva situació.
 - Oferir l'oportunitat de desenvolupar la vida quotidiana a la casa o pis d'acolliment en un marc grupal, solidari i d'ajuda mútua.
 - Afavorir el descans i el lleure de les dones i els seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona, millorant la seva salut i benestar físic i emocional.



- Promoure l'autonomia, la responsabilitat i l'empoderament de la dona de manera que sigui artífex dels seus canvis i presa de decisions.
 - Acompanyar a la dona en el seu procés personal per a que millori a tots els nivells.
 - Facilitar la recuperació i la reflexió de les dones, ajudant a clarificar sentiments, creences i actituds, tenint en compte el model de *Recuperació de les dones en situació de violència masclista* fruit de la recerca aplicada que va realitzar l'Ajuntament de Barcelona.
 - Potenciar la seguretat en sí mateixes, l'autoestima i les creences d'autoeficàcia.
 - Reforçar el protagonisme de la dona en el seu procés de millora fent-la partícip en l'elaboració i seguiment del mateix.
- Enfortir les relacions entre les mares i els seus fills i filles en el nou context familiar.
 - Ajudar-la, quan calgui, a prendre consciència que la situació de violència també té un impacte en els infants o adolescents que cal valorar i actuar en conseqüència i, si li cal, motivar-la a treballar amb el suport del SARA per tal d'acompanyar el procés de recuperació de la violència de cada un dels seus fills i filles.
 - Acompanyar i afavorir pautes educatives a les dones vers els seus fills i filles segons el moment educatiu.
 - Donar suport a la mare en la nova estructura i dinàmica familiar enfortint el rol matern i adaptant-se a la nova situació.
 - Promoure hàbits diaris adients, en relació a l'alimentació, la higiene, el descans, el lleure i el joc, així com els hàbits escolars i d'estudi, aconseguint el benestar i el desenvolupament adequat del nen, nena o adolescent.
 - Donar a conèixer nous models igualitaris, i no sexistes, davant el tracte dels fills i les filles.
 - Aconseguir l'estabilitat emocional en els fills i les filles mitjançant la capacitat empàtica de la mare.
 - Facilitar mitjançant la confiança i l'afecte la comunicació en el nucli familiar.
- Garantir una atenció personalitzada a cada infant, en funció de la seva edat i moment evolutiu, o adolescent acollit/da.
 - Ajudar a que pugui posar paraules a allò que li passa, com l'afecta i com se sent; per ajudar-lo o ajudar-la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament; i per ajudar-lo o ajudar-la a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada de les situacions conflictives.
 - Proporcionar-li eines per a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució negociada dels conflictes.
 - Tot i que a la fase de llarga estada el nen/a ja està escolaritzat, cal seguir garantint des del recurs d'acolliment els hàbits escolars.
- Facilitar els ajuts econòmics d'urgència per a situacions sobrevingudes per a la dona o llurs fills/es si en té. Cal que els recursos d'acolliment d'urgències coneguin *Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista* definits per la Direcció de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona (veure **Annex 4**). S'estima que la necessitat mitjana d'aquests ajuts econòmics per usuària pot ser al voltant de 200€ anuals. Per



garantir la correcta utilització d'aquests ajuts, cal consensuar amb el servei derivador referent els circuits que es pactin per a la seva aplicació. Aquests ajuts es facilitaran sempre i quan no s'hagi pogut planificar amb antelació per part del servei derivador referent SARA.

- Quan una dona hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que la mare retorni. Això serà sempre i quan la mare com a custodiadora hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.
- Facilitar la coordinació i el treball en xarxa amb els serveis implicats en l'atenció i seguiment de les dones i els seus fills i filles, si en té.
 - Fomentar les intervencions en xarxa.
 - Coordinar-se amb el servei derivant, el SARA, així com amb d'altres serveis (p.ex. serveis de salut) per aconseguir una atenció integral.
 - Coordinar-se amb els centres escolars per tal de garantir la continuïtat dels estudis.
 - Impulsar la col·laboració amb programes i projectes d'altres entitats per tal de sumar esforços.
- Accés a classes de coneixement de l'idioma català i castellà

4.2.3. PERSONES DESTINATÀRIES

- Dones majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment han estat prèviament acollits/des en servei d'urgència i no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles.
- El SARA adscrit a la Direcció de Feminismes i LGTBI és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.
- S'atenen totes les dones:
 - ✓ Independentment que estiguin o no empadronades en el moment de l'ingrés.
 - ✓ Hagin interposat o no denúncia per la situació de violència viscuda.
 - ✓ Independentment de la seva situació administrativa, d'acord el que estableix la Llei LO 1/2004 de 20 de desembre sobre la violència de gènere.
 - ✓ Sigui quina sigui l'edat dels seus fills i filles, sempre i quan convisquin o siguin dependents de la mare.

4.2.4. ACCÉS AL SERVEI



Els criteris per l'admissió al servei d'acolliment són:

- Que la dona compleixi els criteris per ésser considerada persona beneficiària d'acolliment de llarga estada per violència masclista establerts per l'Ajuntament de Barcelona que es detallen a l'apartat 4.2.3 d'aquest Plec.
- Haver viscut violència masclista en qualsevol de les seves formes i àmbits.
- Ser derivada pel SARA.
- Mantenir un seguiment social per part del servei que fa la derivació.
- Ser major de 18 anys.
- Manifestar lliurement la voluntat d'ingressar al servei d'acolliment i estar disposada a seguir el pla de treball elaborat conjuntament. Se'ls demana la signatura d'un document.
- Acceptar el Reglament i Funcionament del recurs. En el cas de venir amb fills/es, acceptar també el funcionament intern de mares. Se'ls demana la signatura d'un document.
- En cas de tenir antecedents de consum recent de drogues, estar vinculada a un servei de tractament i seguiment o iniciar un tractament.
- Estar vinculada a serveis de Salut Mental en cas de malalties mentals diagnosticades. En tot cas, ha d'haver-hi compatibilitat amb la vida grupal, així com respectar les pautes de medicació i els tractaments prescrits.

Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) l'entitat que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment de llarga estada ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.

En cas que el SARA acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment de llarga estada, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment de llarga estada. El/la TS del SARA enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la TS annexarà *l'Informe de cas de l'aplicatiu*, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Ajuntament de Barcelona.

Circuit d'ingrés

L'adjudicatària haurà d'implementar i acomplir amb el circuit d'ingrés i sortida que s'estableix a continuació:

El procés tindrà en compte el model de Recuperació de les dones en situació de violència masclista:

http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/AJBCN_DONA_RECUP_VIOL_MASC.pdf



A partir de l'acollida i l'adaptació de la dona i els seus fills i filles al recurs, s'establirà el Pla de Treball (veure **Annex 5**) conjuntament amb el SARA, potenciant el protagonisme de la dona la qual sigui capaç de pensar un projecte de vida, mitjançant idees, expectatives, les quals es convertiran en objectius a assolir.

Pel que fa a la dona, l'objectiu principal d'aquesta fase és enfortir i afavorir l'empoderament perquè recuperi la seva autoestima i guanyi confiança en sí mateixa, com a dona i com a mare. No es pot oblidar que s'ha de continuar treballant el tema de violència i que ha de donar-se en la dona un sentiment de seguretat, ja que sense aquesta seguretat la recuperació serà impossible.

Pel que fa als fills i filles l'objectiu d'aquesta fase és la millora física i emocional i el poder tornar a un ritme de vida normalitzat per la seva edat, així com aconseguir l'estabilitat necessària. Cal observar i parlar molt amb els infants i adolescents per tal que puguin expressar i exterioritzar sense por sentiments, emocions i fets del passat.

En aquesta fase és treballarà de manera intensiva la relació materno-filial, de cara a enfortir el vincle i que el fill/a vegi la seva mare com una referent i un model sa.

4.2.5. SORTIDA DEL SERVEI

Aquesta etapa implica la desvinculació progressiva de la dona respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora. Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin. Per altra banda, la dona torna a viure sentiments d'incertesa i por respecte al seu futur. Hi ha una barreja de sentiments, un desig de viure sola i ser autònoma i, per altra banda, apareix la inseguretat per la sensació d'abandonament del servei d'acolliment com un entorn de seguretat i protecció. Les pròrroques del servei han d'estar justificades i pactades amb el SARA, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

Per als fills i filles, la sortida és un moment que s'ha de preparar amb molta cura, ja que pot despertar pors i suposar un altre canvi. Serà important poder explicar-li a l'infant o adolescent amb temps i animar-lo o animar-la a veure les millores que suposa aquest canvi. En la mesura del possible s'ha d'intentar mantenir al màxim les activitats i vincles que ja s'havien iniciat: escola, centres de dia, ludoteques, etc.

L'acomiadament amb el grup i equip professional és un moment especial per la dona i/o els seus fills/es. Si la dona ho vol es realitza una festa de comiat a la casa on es convida a les dones que hi viuen, a l'equip educatiu i a altres dones que han estat a la casa i mantenen una relació d'amistat amb la dona que marxa.



En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA.

La sortida del servei d'acolliment, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/filles del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, el SARA continuarà sent el servei referent mentre la dona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del servei d'acolliment se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei d'acolliment que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

4.2.6. PERFILS PROFESSIONALS PEL SERVEI D'ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA

Pel desenvolupament de les funcions del servei d'acolliment de llarga estada s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals

- ✓ **Direcció:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de serveis, recursos o equipaments de violència masclista.
- ✓ **Educació Social:** Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre que acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.
- ✓ **Treball familiar:** Caldrà acreditar Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic o Tècnica en atenció sociosanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).

La titulació caldrà acreditar-la a l'inici del servei.

4.3. LOTS 3 I 4: ACOLLIMENT DE MITJA I ALTA AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

4.3.1. DEFINICIÓ DEL SERVEIS

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal de llarga estada ubicat en pisos de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar la plena integració socio-laboral, mitjançant un suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure, dut a terme per professionals especialitzats/des.



Es tracta d'un servei de llarga estada, per tant, la durada de l'estada és amb caràcter general d'un màxim de sis mesos, prorrogable en aquells casos que el procés social i/o emocional o els propis objectius establerts en el Pla de Treball necessitin per ser assolits d'un temps complementari que s'ajustarà a les necessitats de cada cas.

4.3.2. OBJECTIUS DEL SERVEI EN FASE D'AUTONOMIA

- ✓ Proporciona 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, tenint cobertes les despeses de lloguer i dels subministraments, i disposant del parament de la llar.
- ✓ Proporciona suport educatiu:
 - A les dones per tal que puguin viure de manera autònoma i als infants i adolescents en aquells aspectes que calguin.
 - Disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.
 - A les dones que són mares per tal que puguin satisfer adequadament les necessitats dels seus fills i filles, i per tal de mantenir unes relacions materno-filials satisfactòries.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin en la gestió de la documentació, en la realització de tràmits administratius o judicials, en l'administració econòmica, en una alimentació equilibrada i, en general, en aquells aspectes de la gestió de la quotidianitat en els quals es detectin mancances.
 - A les dones i a les persones que ho requereixin en la cura de la salut i de la higiene.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin per gestionar els recursos laborals, formatius i de lleure que calguin.
 - A les unitats familiars acollides en la gestió de la convivència tant dins com fora del servei d'acolliment.
 - A les unitats familiars en la creació i consolidació de xarxes socials.

4.3.3. PERSONES DESTINATÀRIES

- Dones majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment han estat prèviament acollits/des en servei d'urgència i llarga estada, i no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar.
- El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) adscrit a la Direcció de Feminismes i LGTBI és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.



- S'atenen totes les dones:
 - Independentment que estiguin o no empadronades en el moment de l'ingrés.
 - Hagin interposat o no denúncia per la situació de violència viscuda.
 - Independentment de la seva situació administrativa, d'acord el que estableix la Llei LO 1/2004 de 20 de desembre sobre la violència de gènere.
 - Sigui quina sigui l'edat dels seus fills i filles, sempre i quan convisquin o siguin dependents de la mare.

4.3.4. ACCÉS AL SERVEI

Els criteris específics per l'admissió al pis de mitja i d'alta d'autonomia són els recollits a l'apartat 4.3.4. Criteris d'acolliment als pisos.

Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) l'entitat que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment en fase de mitja i alta autonomia ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.

En cas que el SARA acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment de mitja i alta autonomia, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment de mitja i alta autonomia. El/la TS del SARA enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores.

4.3.5. SORTIDA DEL SERVEI

Aquesta etapa implica la desvinculació progressiva de la dona respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora. Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin. Per altra banda, la dona torna a viure sentiments d'incertesa i por respecte al seu futur. Hi ha una barreja de sentiments, un desig de viure sola i ser autònoma i, per altra banda, apareix la inseguretat per la sensació d'abandonament del servei d'acolliment com un entorn de seguretat i protecció.

En aquest moment, la inserció laboral esdevé un element clau per a poder adquirir aquesta autonomia i independència econòmica, poder fer un pla d'estalvi i poder realitzar una sortida dels pisos d'autonomia planificada i òptima per a la unitat familiar.



En aquest sentit, promoure i facilitar la incorporació en el mercat laboral a la dona és fonamental. Un dels elements que esdevé central és la conciliació familiar i laboral, i la cura dels infants quan les dones han d'anar a treballar. Tenint present que la majoria d'aquestes dones no tenen una xarxa social-familiar de suport, l'opció més viable és contractar una persona que tingui cura dels infants en franges de matins i tardes fora de l'horari escolar o quan els infants estan malalts. Aquesta persona, que pot ser proposada per la dona acollida, ha de poder entrar al pis on viu la unitat familiar per a fer-se càrrec dels infants i que la dona pugui marxar a treballar, evitant d'aquesta manera que els infants hagin de sortir de casa molt aviat al matí o hagin de tornar a casa al vespre.

La direcció o una altra persona responsable dels pisos de mitja o d'alta autonomia valorarà entrevistar a la candidata per valorar la seva idoneïtat, explicar la normativa pisos (confidencialitat, normes de convivència, etc.) i també per concretar els horaris.

Aquesta possibilitat és viable ja que facilita a la dona l'accés a accions formatives professionalitzadores i/o la seva incorporació al mercat de treball, així com també l'organització d'horaris d'ella i els infants, disminueix l'ansietat o angoixa de la dona per treballar i, contribueix a la consolidació d'hàbits i horaris dels infants.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb el SARA, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

Per als fills i filles, la sortida és un moment que s'ha de preparar amb molta cura, ja que pot despertar por i suposa un altre canvi. Serà important poder explicar-li a l'infant o adolescent amb temps i animar-lo o animar-la a veure les millores que suposa aquest canvi. En la mesura del possible s'ha d'intentar mantenir al màxim les activitats i vincles que ja s'havien iniciat: escola, centres de dia, ludoteques, etc.

L'acomiadament amb el grup i equip professional és un moment especial per la dona i/o els seus fills/es. Si la dona ho vol es realitza una festa de comiat al pis on es convida a les dones que hi viuen, a l'equip educatiu i a altres dones que han estat al pis i mantenen una relació d'amistat amb la dona que marxa.

En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA.

La sortida del pis d'autonomia, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/filles del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, el SARA continuarà sent el servei referent mentre la dona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del pis d'autonomia se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.



4.3.6.PERFILS PROFESSIONALS PEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'AUTONOMIA

Pel que fa a l'acolliment en fase d'autonomia, pel desenvolupament de les funcions del servei s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals

- ✓ **Coordinació o Direcció:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret..
- ✓ **Educació Social:** Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre i quan acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.

La titulació caldrà acreditar-la a l'inici del servei.

4.3.7.CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES PEL SERVEI D'ACOLLIMENT DE MITJA I ALTA AUTONOMIA

El servei ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció, acolliment, convivència, atenció socioeducativa, acompanyament i assessorament a diferents nivells. Com a mínim hi haurà 5 hores de seguiment setmanal per a cada persona acollida.

Requisits d'accés:

- Nivell mig-alt de comprensió de la llengua (català o castellà), que no calgui servei de traducció.
- No cal que estigui treballant però sí haver iniciat el procés d'inserció laboral.
- Si no treballa, tenirajuts o una font d'ingressos.
- Tenir documentació i, en cas de no tenir-ne, haver iniciat els tràmits pertinents per a poder-la tramitar.
- Necessitar suport puntual per determinades gestions de la vida quotidiana.
- Necessitat suport puntual en la gestió i la planificació de l'economia.
- En cas de patir un trastorn mental, ha d'estar compensat o en vies de vinculació al dispositiu de salut
- En cas de consum, ha d'estar en tractament per part dels serveis de salut o estar en vies de vinculació al dispositiu de salut.
- Trobar-se en les darreres fases dels procés de VM. (VI i VII).
- Que manifesti lliurement la voluntat d'ingressar al servei d'acollida amb coneixement i acceptació de les normes de funcionament.

4.4. LOT4: ACOLLIMENT DE MITJA AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I SALUT MENTAL

4.4.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI



Es tracta d'un servei d'acolliment temporal de mitja autonomia ubicat en pisos de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar la plena integració socio-laboral, mitjançant un suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure, dut a terme per professionals especialitzats/des.

El servei ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció, acolliment, convivència, atenció socioeducativa, acompanyament i assessorament a diferents nivells. El seguiment en aquests pisos serà de com a mínim 8 hores setmanals, però donaran servei els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) i amb disponibilitat de 24h, si cal.

Es tracta d'un servei temporal d'autonomia, per tant, la durada de l'estada és amb caràcter general d'un màxim de sis mesos, prorrogable en aquells casos que el procés social i/o emocional o els propis objectius establerts en el Pla de Treball necessitin per ser assolits d'un temps complementari que s'ajustarà a les necessitats de cada cas.

4.4.2. OBJECTIUS DEL SERVEI EN FASE D'AUTONOMIA

- ✓ Proporciona habitatge individual o compartit amb altres unitats familiars de forma transitòria a les dones que han estat en situació de violència masclista diagnosticades amb trastorn mental, i als seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar, tenint cobertes les despeses de lloguer i dels subministraments, i disposant del parament de la llar.
- ✓ Acompanyar a les dones en ell procés de recuperació integral (bio-psicosocial i educatiu) abordant la doble problemàtica, així com prevenir processos de descompensació psicopatològica.
- ✓ Ajudar a que les dones prenguin consciència i identifiquin simptomatologia relacionada amb el seu trastorn mental, per tal de prevenir un deteriorament.
- ✓ Proporciona suport educatiu:
 - A les dones per tal que puguin viure de manera autònoma i als infants i adolescents en aquells aspectes que calguin.
 - Disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.
 - A les dones que són mares per tal que puguin satisfer adequadament les necessitats dels seus fills i filles, i per tal de mantenir unes relacions materno-filials satisfactòries.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin en la gestió de la documentació, en la realització de tràmits administratius o judicials, en l'administració econòmica, en una alimentació equilibrada i, en general, en aquells aspectes de la gestió de la quotidianitat en els quals es detectin mancances.
 - A les dones i a les persones que ho requereixin en la cura de la salut i de la higiene.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin per gestionar els recursos laborals, formatius i de lleure que calguin.



- A les unitats familiars acollides en la gestió de la convivència tant dins com fora del servei d'acolliment.
- A les unitats familiars en la creació i consolidació de xarxes socials.

4.4.3. PERSONES DESTINATÀRIES

- Dones majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista i estan diagnosticades amb trastorn mental i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment han estat prèviament acollits/des en servei d'urgència i llarga estada, i no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar.
- El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) adscrit a la Direcció de Feminismes i LGTBI és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.
- S'atenen totes les dones:
 - ✓ Independentment que estiguin o no empadronades en el moment de l'ingrés.
 - ✓ Hagin interposat o no denúncia per la situació de violència viscuda.
 - ✓ Independentment de la seva situació administrativa, d'acord el que estableix la Llei LO 1/2004 de 20 de desembre sobre la violència de gènere.
 - ✓ Sigui quina sigui l'edat dels seus fills i filles, sempre i quan convisquin o siguin dependents de la mare.

4.4.5. CRITERIS D'ACOLLIMENT ALS PISOS DE MITJA AUTONOMIA

Mitja autonomia:

- Nivell mig de comprensió de la llengua (català o castellà), que no calgui servei de traducció.
- No cal que estigui treballant però sí haver iniciat el procés d'inserció laboral.
- Disposar d'uns ingressos mínims
- Tenir documentació i, en cas de no tenir-ne, haver iniciat els tràmits pertinents per a poder-la tramitar.
- Necessitar suport per determinades gestions de la vida quotidiana.
- Necessitat suport puntual en la gestió i la planificació de l'economia.
- En cas de patir un trastorn mental, ha d'estar compensat.
- En cas de consum, ha d'estar en tractament per part dels serveis de salut o estar en vies de vinculació al dispositiu de salut.
- Trobar-se en les darreres fases dels processos de VM. (VI i VII).
- Que manifesti lliurement la voluntat d'ingressar al servei d'acollida amb coneixement i acceptació de les normes de funcionament.

4.4.6. ACCÉS AL SERVEI



Els criteris específics per l'admissió al pis de mitja i d'alta d'autonomia són els recollits a l'apartat 4.4.5. Criteris d'acolliment als pisos de mitja autonomia.

Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) l'entitat que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment en fase de mitja i alta autonomia ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.

En cas que el SARA acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment de mitja autonomia, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment de mitja i alta autonomia. El/la TS del SARA enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la TS annexarà *l'Informe de cas de l'aplicatiu*, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Ajuntament de Barcelona.

4.4.7. SORTIDA DEL SERVEI

Aquesta etapa implica la desvinculació progressiva de la dona respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora. Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin. Per altra banda, la dona torna a viure sentiments d'incertesa i por respecte al seu futur. Hi ha una barreja de sentiments, un desig de viure sola i ser autònoma i, per altra banda, apareix la inseguretat per la sensació d'abandonament del servei d'acolliment com un entorn de seguretat i protecció.

En aquest moment, la inserció laboral esdevé un element clau per a poder adquirir aquesta autonomia i independència econòmica, poder fer un pla d'estalvi i poder realitzar una sortida dels pisos d'autonomia planificada i òptima per a la unitat familiar.

En aquest sentit, promoure i facilitar la incorporació en el mercat laboral a la dona és fonamental. Un dels elements que esdevé central és la conciliació familiar i laboral, i la cura dels infants quan les dones han d'anar a treballar. Tenint present que la majoria d'aquestes dones no tenen una xarxa social-familiar de suport, l'opció més viable és contractar una persona que tingui cura dels infants en franges de matins i tardes fora de l'horari escolar o quan els infants estan malalts. Aquesta persona, que pot ser proposada per la dona acollida, ha de poder entrar al pis on viu la unitat familiar per a fer-se càrrec dels infants i que la dona pugui marxar a treballar, evitant d'aquesta manera que els infants hagin de sortir de casa molt aviat al matí o hagin de tornar a casa al vespre.



La direcció o una altra persona responsable dels pisos de mitja o d'alta autonomia valorarà entrevistar a la candidata per valorar la seva idoneïtat, explicar la normativa pisos (confidencialitat, normes de convivència, etc.) i també per concretar els horaris.

Aquesta possibilitat és viable ja que facilita a la dona l'accés a accions formatives professionalitzadores i/o la seva incorporació al mercat de treball, així com també l'organització d'horaris d'ella i els infants, disminueix l'ansietat o angoixa de la dona per treballar i, contribueix a la consolidació d'hàbits i horaris dels infants.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb el SARA, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

Per als fills i filles, la sortida és un moment que s'ha de preparar amb molta cura, ja que pot despertar por i suposa un altre canvi. Serà important poder explicar-li a l'infant o adolescent amb temps i animar-lo o animar-la a veure les millors que suposa aquest canvi. En la mesura del possible s'ha d'intentar mantenir al màxim les activitats i vincles que ja s'havien iniciat: escola, centres de dia, ludoteques, etc.

L'acomiadament amb el grup i equip professional és un moment especial per la dona i/o els seus fills/es. Si la dona ho vol es realitza una festa de comiat al pis on es convida a les dones que hi viuen, a l'equip educatiu i a altres dones que han estat al pis i mantenen una relació d'amistat amb la dona que marxa.

En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA.

La sortida del pis d'autonomia, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/filles del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, el SARA continuarà sent el servei referent mentre la dona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del pis d'autonomia se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

4.4.8.PERFILS PROFESSIONALS PEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'AUTONOMIA

Pel que fa a l'acolliment en fase d'autonomia, pel desenvolupament de les funcions del servei s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals

- ✓ **Coordinació o Direcció:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret..



- ✓ **Educació Social:** Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre i quan acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.

La titulació caldrà acreditar-la a l'inici del servei.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT PER TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

CONCEPTES A TENIR EN COMPTE EN LA DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LA DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE

A efectes d'aquest plec, s'entén per:

❖ Recurs residencial:

- ❖ **Continent:** tant l'estructura física d'un habitatge ordinari com altres tipus d'establiment residencials. Els habitatges hauran d'acomplir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- ❖ **Contingut:** tota la infraestructura necessària per a la correcta prestació del servei, en condicions higièniques d'ús (mobiliari, parament de la llar, estris de cuina, etc.)

❖ **Plaça lliure - disponible:** es considera com a disponible la plaça lliure no ocupada en base als criteris relacionats a l'art. 4.1 del Decret 141/2012 sobre el màxim d'ocupants per habitatge.

❖ **Plaça municipal ocupada:** es comptabilitza com a plaça municipal ocupada aquella que adjudiqui la UTEH a una persona usuària. S'afegeix la indicació de municipal per diferenciar-la d'aquelles altres places que puguin estar ocupades per persones usuàries derivades per serveis d'altres administracions públiques o privades.

CARACTERÍSTIQUES DELS L'EQUIPAMENT ON ES PRESTI EL SERVEI D'ACOLLIMENT PER A TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

Per a la correcta prestació del servei cal disposar d'un recurs residencial amb les següents característiques mínimes:

- Ha de complir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat
- Estar ben comunicada per transport públic.



- Disposar d'una habitació per cada dona o unitat familiar (en període d'urgència no es podrà compartir habitació).
- Disposar de l'accés habilitat per a persones amb mobilitat reduïda.
- Disposar de cuina equipada i menjador.
- Disposar de diversos banys, a més de com a mínim un bany adaptat.
- Disposar d'un espai d'emmagatzematge per aquelles pertinences de les dones que no utilitzin diàriament.
- Disposar d'un mínim d'un despatx per a la realització d'entrevistes i per al treball intern de les persones professionals que hi treballin.
- Disposar de connexió wi-fi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús

LA UNITAT MUNICIPAL CONTRA EL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS (UTEH)

La Unitat Municipal contra el tràfic d'éssers humans (UTEH) és un servei municipal ambulatori d'àmbit de ciutat que presta atenció integral a persones víctimes del TEH (homes, dones, infants i adolescents i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), que proporciona també assessorament a professionals. El servei actua per derivació d'altres serveis i/o professionals. És la porta d'entrada al dispositiu municipal d'acolliment a VTEH de la ciutat de Barcelona i intervé des d'un context ambulatori al llarg del procés de detecció, atenció i recuperació de les persones VTEH.

Qualsevol gestió administrativa que es dugui a terme amb les persones VTEH ha de prioritzar la seva **seguretat** i **confidencialitat**. És imprescindible que no puguin ser localitzades ni es facin públiques les seves dades personals, domicili o qualsevol altra element que les pugui fer fàcilment identificables.

Qualsevol tràmit administratiu que se'n desprengui es farà sempre utilitzant el número d'expedient que consta a la UTEH. La UTEH custodiarà les dades personals de les persones ateses. És fonamental que no es vinculi a les persones ateses amb aquest servei, com un altre element que pot fer relacionar-les amb el TEH i amb els i les traficants.

Per a conèixer l'articulació de la UTEH amb cada un dels serveis (urgència i llarga estada per a dones, homes i unitats familiars), veure **annex 6**.

DURANT L'ACOLLIMENT EN QUALSEVOL DE LES SEVES ETAPES D'URGÈNCIA O LLARGA ESTADA EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS, LES OPCIONS QUE ES VALORARAN AMB L'OBJECTIU D'AFAVORIR UN PROCÉS DE RECUPERACIÓ PODEN SER:

- Retorn a país d'origen. Durant l'estada es valorarà i tramitarà, quan sigui necessari i en condicions de seguretat, el retorn voluntari de la dona o la unitat familiar al seu país d'origen.
- Trasllat a un altre territori de la CCAA o de l'Estat Espanyol (o territori europeu), per garantir la seguretat i facilitar els vincles amb persones del seu entorn que en garanteixin la protecció.
- Romandre a Barcelona:
 - passar a ser acollida en una altra etapa, de llarga estada, per seguir amb el procés de recuperació
 - abandonament de recurs per establir-se de manera autònoma. En aquest cas la UTEH ha d'oferir un seguiment ambulatori de la situació, o, si es pacta entre la UTEH i l'entitat gestora, ofert per l'entitat gestora del recurs d'acolliment.



- expulsió del recurs per incompliment de la normativa. En aquest cas la UTEH ha d'oferir un seguiment ambulatori de la situació, o, si es pacta entre la UTEH i l'entitat gestora, ofert per l'entitat gestora del recurs d'acolliment.
- derivació a un altre recurs d'acollida per altres perfils específics (salut mental, violència de gènere, toxicomanies, etc.). En aquest cas la UTEH ha d'oferir un seguiment ambulatori de la situació, o, si es pacta entre la UTEH i l'entitat gestora, ofert per l'entitat gestora del recurs d'acolliment.

En els casos en que la dona i/o els seus fills/es VTEH faci sortida del recurs d'emergències, l'entitat adjudicatària facilitarà a cada membre de la unitat familiar i en tots els casos un **kit de sortida** (maleta o bossa si és necessària, una muda de roba i una de roba interior i pijama, estris d'higiene personal i mediació si la persona en necessita).

1. una maleta o bossa, si la dona no en té
2. una muda, a banda de la roba que ja se li hagi anat facilitant durant l'estada al recurs (roba interior, mitjons, unes sabatilles, un pijama, un joc de roba còmoda - tipu xandall o malles i samarreta)
3. estris d'higiene personal (raspall de dents, pasta de dents, raspall, desodorant, necesser)
4. medicació (si és que la persona en necessita i per uns 30 dies)
5. parament de la llar, si la dona fa sortida a habitatge o habitació propis (roba de llit i una manta o nòrdic)

SERVEIS DE SUPORT COMPLEMENTARIS A L'ACOLLIMENT

Servei de suport socioeducatiu temporal

Es tracta d'un servei d'acompanyament i/o suport socioeducatiu temporal diürn per a les persones acollides al Dispositiu Municipal per violències masclistes.

Degut a una situació de vulnerabilitat (tema judicial, mèdic, psiquiàtric...) en un moment puntual en la que es troben aquestes persones i els seus fills i filles és necessari assegurar una intervenció a través d'acompanyaments i canguratsper professionals especialitzats.

Es tracta d'un servei complementari al suport que ofereix l'equip de professionals dels serveis residencials i el servei ambulatori UTEH.

OBJECTIUS DEL SERVEI

- Atendre a la persona o unitat familiar donant respostes específiques a la situació concreta per la qual es sol·licita el suport socioeducatiu.



- Acompanyaments escolars o a d'altres serveis als fills i filles de les persones acollides al Dispositiu en situacions d'urgències mèdiques greus i considerades de llarga durada (tractaments de llarga durada, operacions quirúrgiques...) és a dir, en ingressos hospitalaris demés de 72h.
- Canguratsges a fills/es de les dones acollides al Dispositiu d'Acollida per violència masclista i que per alguna situació sobrevinguda necessiten temporalment unes hores de suport al dia.
- Suport socioeducatiu diürn i temporal a dones, homes i llurs fills filles, en casos de necessitar ajudar en la relació materno-filial. Es tracta d'una atenció personalitzada que es durà a terme dins el mateix recurs d'acollida.
- Acompanyaments en la prospecció de l'entorn, en la coneixença de la societat d'acollida i en la pràctica de l'idioma català i/o castellà.
- Suport en la socialització i en la cerca d'activitats i recursos d'oci i de lleure.
- Supervisió de l'estada de la unitat familiar en el dispositiu d'acollida per violència masclista en una fase primerenca, per tal de sostenir situacions de crisi i ampliar l'atenció individualitzada ofertada per l'equip ambulatori

ARTICULACIÓ AMB LA UTEH

La UTEH sempre serà el servei derivant i referent del cas durant tot el procés que duri l'acolliment. Per part de l'adjudicatària caldrà un seguiment setmanal dels serveis realitzats amb les persones ateses i hauran de fer una devolutiva amb una freqüència mínima setmanal a la Coordinació de la UTEH, per tant caldrà establir un enllaç de la persona que realitza el suport amb la Coordinació de la UTEH.

El servei de suport socioeducatiu caldrà sol·licitar-lo amb la màxima antelació possible i, en casos d'urgència, en un termini màxim de 48 hores. La validació per activar el servei correspondrà a la Coordinació de la UTEH, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen tres mòduls de servei de suport en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 60', fins a 90' i fins a 120'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del desè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquests mòduls i inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

El professional sol·licitant del servei, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

PERFILS PROFESSIONALS PER AL SERVEI COMPLEMENTARI DE SUPORT SOCIOEDUCATIU TEMPORAL

Per als acompanyaments i pels canguratsges als fills/es de les persones acollides al Dispositiu, es requereix personal qualificat amb la següent formació:

- Cada professional ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.



- Cada professional ha de tenir com a mínim 40h de formació específica en la infància i adolescència. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.

Perfil competencial:

- Capacitat per a les relacions interpersonals.
- Capacitat de treball en equip i treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Coneixement d'eines d'ofimàtica.
- Disponibilitat per atendre al propi servei i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.
- Respectar la confidencialitat dels recursos residencials així com de les persones usuàries.

Servei complementari d'interpretació

Es tracta d'un servei d'interpretació presencial a les persones acollides al Dispositiu Municipal per violències masclistes que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya.

OBJECTIUS DEL SERVEI

Realitzar interpretacions presencials als recursos d'acollida homologats en el present acord marc a totes les persones acollides d'urgències al Dispositiu d'Atenció i Acollida per Violència Masclista que ho requereixen, sempre i quan la persona no es pugui desplaçar al servei derivador (UTEH). Aquest servei complementari facilitarà que l'equip de professionals dels recursos d'acollida puguin realitzar la valoració i l'exploració de la persona i/o unitat familiar, i també evitarà que s'hagin de desplaçar fins a la UTEH.

Aquest servei podrà ser subcontractat.

FUNCIONS PRINCIPALS

- Seguir les instruccions del professional que ha sol·licitat el servei.
- Realitzar una interpretació fidedigna dels missatges, tant del/de la professional com de la persona usuària.
- Traducció de documentació, tant a l'equipament com en el lloc on viu la persona atesa.
- Complimentar la fitxa de confirmació de realització de la interpretació presencial i obtenir la signatura del professional corresponent, juntament amb l'hora d'inici i hora de finalització de l'entrevista.
- Informar al referent social de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Facilitar la comunicació entre els usuaris que no dominen cap de les llengües oficials a Catalunya amb els professionals garantint la confidencialitat.
- Complir la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Arxivar en suport informàtic tots els justificants de les interpretacions presencials efectuades.
- Vetllar per l'acompliment de la durada màxima de les interpretacions, amb una major dedicació de la prevista, prèvia autorització escrita del coordinador/a.



ARTICULACIÓ AMB LA UTEH

La UTEH sempre serà el servei derivant i referent del cas durant tot el procés que duri l'acolliment. Per part de l'adjudicatària caldrà un seguiment setmanal dels serveis realitzats amb les persones ateses i hauran de fer una devolutiva amb una freqüència mínima setmanal a la professional referent del cas de la UTEH, per tant caldrà establir un enllaç de la persona que realitza el suport amb la professional referent del cas.

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar amb un antelació mínima de 24 hores i, en casos d'urgència, amb un mínim de 4 hores d'antelació. La validació per activar el servei correspondrà a la Coordinació de la UTEH, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen dos mòduls de servei d'interpretació en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 60' i fins a 120' en casos excepcionals. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquests mòduls i inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia.

Quan el professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb la usuària com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

El o la professional del recurs d'acollida i la persona intèrpret, hauran de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes. Caldrà enviar-lo al servei referent.

En el cas de persones sordes subministrarà un servei especialitzat en interpretació de signes.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera de 30'. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal. Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i s'arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables a l'intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

PERFIS PROFESSIONALS PER AL SERVEI COMPLEMENTARI D'INTERPRETACIÓ

Formació en interpretació o experiència verificable d'un mínim d'1 any en tasques d'interpretació.



Perfil competencial:

- Coneixement de la llengua requerida per la interpretació oral (presencial-telefònica).
- Capacitat per a les relacions interpersonals.
- Capacitat de treball en equip i col·laboració amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Fluïdesa en idioma català i castellà.
- Disponibilitat per atendre al propi servei i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.
- Respectar la confidencialitat dels recursos residencials així com de les persones usuàries.

5.1. LOT5: ACOLLIMENT D'URGÈNCIA PER A DONES I UNITATS FAMILIARS EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

5.1.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei d'acolliment d'urgència per a dones VTEH o potencials VTEH i els seus fills/es és un servei residencial que proporciona atenció les 24h del dia els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip interdisciplinari que ofereix atenció integral integrat per professionals de l'educació social, el treball social, el treball familiar, la psicologia, l'àmbit jurídic la direcció del centre, totalment confidencial i d'extrema seguretat.

Ofereix els següents serveis bàsics:

- **Acollida (fora de la zona de risc), espai de seguretat i acompanyament 24h per a totes les persones acollides.**
 - La plaça inclou la supervisió i acompanyament professionals les 24h del dia. S'ha de garantir que la dona/unitat familiar VTEH o potencial VTEH estigui acompanyada en tot moment per un equip de professionals especialitzats/des, tant durant l'estada al recurs com en la realització de gestions, activitats de lleure fora de l'equipament, prospeccions pel territori, etc.
 - S'ha de garantir el descans i la cura de la dona i resta de persones acollides.
- **Atenció integral interdisciplinària**
 - Ofereix atenció social, atenció jurídica i atenció psicològica d'urgència.
 - Ofereix acompanyament en el procés de desvinculació de la xarxa de TEH.
 - Garanteix la valoració del risc de la situació de TEH de la dona i/o unitat familiar i la contenció emocional de totes les persones acollides.
 - Realitza l'exploració dels indicis raonables i compatibles amb un delictes de TEH.
 - Facilita acompanyament en el procés de presa de decisions, en base a espais d'intervenció socioeducativa, psicològica i jurídica individuals amb les persones acollides.
 - Durant l'estada de la dona o unitat familiar, s'oferirà i garantirà l'assessorament i acompanyament jurídic especialitzat amb caràcter d'urgència quan sigui necessari, (assessorament, realització de tràmits, acompanyament jurídic a declaracions a cossos policials...).



- Durant l'estada de la dona o de la unitat familiar, s'oferirà i garantirà l'atenció psicològica d'emergència així com la derivació i acompanyament als recursos especialitzats quan s'escaigui.
- **Manutenció de totes les persones acollides: La plaça ha d'incloure la cobertura de les necessitats bàsiques, principalment**
 - Una habitació individual per la dona i, com a mínim, una habitació condicionada per a la unitat familiar.
 - Alimentació.
 - 1 kit d'higiene a l'arribada al recurs per a cada dona o fill/a acollit.
 - 2 kits de roba per cada persona (pijama, roba còmoda, sabatilles, etc.).
 - Atenció sanitària de la dona i de les persones de la unitat familiar; tràmit de la targeta sanitària quan sigui necessari.
 - Ajuda i suport en el restabliment d'hàbits saludables.
 - La dona VTEH i els fills/es no tindran accés lliure al telèfon ni a internet, però es garantirà la comunicació amb la família o persones rellevants per a ella/es sota criteris de seguretat.
 - Espais d'oci i lleure (propis i externs).
 - Qualsevol altra activitat que contribueixi a la recuperació física, emocional i d'integració de la dona o unitat familiar acollida.
 - Sempre que la seva situació ho permeti, les persones acollides participaran en la intendència del recurs conjuntament amb l'equip de l'entitat adjudicatària, col·laborant en la gestió quotidiana de la llar: compres, cuinar, netejar, etc. afavorint la normalització i la vivència del moment adequant els ritmes amb la flexibilitat adequada. Es respectaran aspectes culturals sempre que sigui possible.
- **Facilitar els ajuts econòmics d'urgència** per a situacions sobrevingudes per a la dona o llurs fills/es si en té. Cal que els recursos d'acolliment d'urgències coneguin *Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista* definits per la Direcció de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona (veure **Annex 4**). S'estima que la necessitat mitjana d'aquests ajuts econòmics per usuària pot ser al voltant de 200€ anuals. Per garantir la correcta utilització d'aquests ajuts, cal consensuar amb el servei derivador referent els circuits que es pactin per a la seva aplicació. Aquests ajuts es facilitaran sempre i quan no s'hagi pogut planificar amb antelació per part del servei derivador referent.
- Quan una dona hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que la mare retorni. Això serà sempre i quan la mare com a custodiadora hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.
- **Servei d'atenció telefònica d'urgències 24h.**
- **Oferir classes de castellà i orientació formativa-laboral** en aquells casos en que la dona i/o els seus fills/es estiguin en disposició de fer-ne un aprofitament segons criteri del personal del recurs d'acolliment.



➤ **Altres serveis:**

- Acompanyament socioeducatiu en la parentalitat amb els fills/es a càrrec.
- Espai aula d'educació per a infants i adolescents, que permeti la continuïtat, en allò que sigui possible, del seu aprenentatge curricular, per mantenir hàbits escolars, un mínim de 4 hores al dia. Pels infants més petits, oferiment d'un espai d'estimulació i d'aprenentatge a través d'activitats lúdiques i educatives.
- Supervisió de l'administració de la medicació, quan sigui necessari.
- Garantia de les condicions higièniques de les dependències de l'establiment, de les persones acollides i del personal, així com disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.

És un recurs d'emergència, per la qual cosa l'equipament ha de garantir l'assistència de qualsevol dona i/o els seus fills/es VTEH o potencial VTEH en qualsevol moment del dia i de manera urgent, sempre sota criteris de seguretat. La praxis de la intervenció residencial en dones o unitats familiars víctimes de tràfic d'éssers humans recomana que, a més del recurs d'emergència/alta exigència, es faciliti l'accés a la recuperació de la VTEH a través de les diferents etapes que conformen aquest procés. Així, un cop acabada la fase d'emergències, la persona ha de poder tenir la opció d'accedir a un recurs de llarga estada o autonomia especialitzat en l'abordatge del TEH.

El temps màxim de l'acolliment d'urgència és de **tres mesos**, llevat dels casos que per la seva excepcionalitat han de disposar d'una major durada (fins a 6 mesos). Els primers 15 dies estan centrats en reduir la situació de crisi en la que arriba la dona o unitat familiar al recurs i conèixer la seva situació de partida. A partir d'aquí, l'equip interdisciplinari del recurs d'acolliment inicia un procés d'exploració dels indicis compatibles amb una situació de TEH conjuntament amb la UTEH i es realitza una valoració i orientació inicials a la dona i als seus fills/es en la que, mitjançant una entrevista d'enquadrament, es plantegen les diferents opcions possibles per la unitat familiar.

El recurs ha de complir criteris **d'alta exigència** i el personal ha d'estar especialitzat en el fenomen del TEH.

L'alta exigència implica que les VTEH:

- Han d'haver deixat d'exercir la prostitució forçada o qualsevol altra forma d'explotació (laboral, mendicant...).
- S'han d'haver desvinculat de la xarxa de tràfic i explotació.
- Han de complir amb els criteris de seguretat que marqui l'entitat gestora especialitzada en TEH i/o la UTEH.
- No necessàriament han d'haver estat formalment identificades per cossos policials.
- Han de voler iniciar un procés de recuperació.
- Han de preservar en tot moment la confidencialitat de la ubicació del recurs.

5.1.2. PERSONES DESTINATÀRIES:

Les places estan destinades a qualsevol dona sola o dona amb fills/es (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) que depenguin d'ella i que es trobin a la ciutat de Barcelona o rodalies:

- Perquè hi visquin



- Perquè hi estigui sent explotada
- Perquè el seu destí final per a ser explotada sigui Barcelona o rodalies, tot i que se l'hagi localitzat a un altre lloc.

Tot això, sense detriment d'aquelles dones o dones i els seus fills/es que no es trobin al territori de Barcelona o rodalies i que es trobin a la resta del territori de Catalunya o l'Estat espanyol o internacional, i per motius d'acollida, seguretat o altre, necessitin del recurs residencial segons la valoració de la UTEH i de l'entitat d'acollida. I independentment que disposin o no de documentació que habiliti la seva residència regular a l'Estat Espanyol.

Factors d'exclusió:

1. No es podrà derivar al recurs d'acolliment d'emergència quan coincideixi la zona de risc per a la dona a acollir amb la d'ubicació del centre o per motius de seguretat de les persones acollides. Cal garantir que les persones acollides no hagin tingut conflictes o relació mediatitzada per la vivència de l'explotació entre elles abans de l'entrada al recurs d'acollida.
2. Queden excloses de poder ingressar en recurs d'allotjament d'urgències les unitats familiars formades per dones VTEH i altres familiars que no siguin fills/es al seu càrrec. En aquests casos, la UTEH col·laborarà per oferir un allotjament alternatiu a la unitat familiar dins del Dispositiu Municipal d'acollida per violències masclistes o d'altres serveis.

S'ha d'avaluar i procurar l'ingrés al recurs de la dona juntament amb els seus fills i filles i la plaça ha de poder acollir, en els casos excepcionals en que així s'indiqui sota valoració dels organismes competents (DGAIA i Fiscalia de Menors) i vistiplau de la UTEH, a les **menors que hagin estat víctimes directes** de qualsevol explotació, seguint les pautes d'actuació marcades juntament amb els organismes competents en la protecció de la infància i l'adolescència.

Quan s'estipuli la convergència d'indicis raonables d'una situació de TEH i la opció acceptada per la dona VTEH i/o els seus fills/essigui passar a un recurs de llarga estada per a VTEH, el temps d'acolliment al recurs d'urgència s'allargarà quan s'escaigui per tal que:

- La UTEH faci consulta de la disponibilitat de places als serveis del dispositiu d'acolliment homologats en aquest acord marc
- elaboració d'un informe de sortida per part de l'entitat gestora del recurs d'allotjament d'urgència, on es faci la proposta de derivació
- comunicació a la UTEH de la petició de derivació a recurs de llarga estada, per al seu vist i plau
- concreció d'una data d'entrevista de la VTEH amb la direcció o persona en qui delegui del servei d'acolliment de llarga estada
- acceptació del cas per part del servei receptor
- concreció de la data d'ingrés al nou recurs

5.1.3. ACCÉS AL SERVEI



En cas que la UTEH acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment d'urgències per a dones VTEH, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment. La UTEH enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments i la valoració del risc en casos d'explotació sexual (**veure annex 7**). Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 48 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la UTEH annexarà *l'Informe de cas de l'aplicatiu*, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Ajuntament de Barcelona.

Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin. Per altra banda, la dona torna a viure sentiments d'incertesa i por respecte al seu futur. Hi ha una barreja de sentiments, un desig de viure sola i ser autònoma i, per altra banda, apareix la inseguretat per la sensació d'abandonament del servei d'acolliment com un entorn de seguretat i protecció.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb la UTEH, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

Per als fills i filles, en la mesura del possible s'ha d'intentar mantenir al màxim les activitats i vincles que ja s'havien iniciat: escola, centres de dia, ludoteques, etc.

Quan es tracta d'una sortida pactada amb la dona tant ella com els/les professionals referents del pis d'autonomia signaran l'Informe de sortida del servei en el qual es detallaran els acords als quals hagin arribat i els aspectes que caldrà continuar treballant en cas de ser necessari. Es facilitarà còpia a la UTEH.

Sortida per decisió unilateral

En cas que la sortida del pis sigui per decisió unilateral de la dona, caldrà complimentar l'Informe de Sortida signat per la dona, sempre que sigui possible, en el que figurarà que ha estat producte de la seva decisió sense acord previ amb els/les professionals. Es comunicarà la sortida i es facilitarà còpia de l'informe a la UTEH.

Sortida per incompliment de la normativa

En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb la UTEH i, en cas de discrepància entre ambdós serveis, serà la persona responsable del contracte qui prendrà la decisió sobre les mesures a adoptar. En aquests casos serà la direcció del recurs qui signarà l'Informe de



sortida en el qual es detallaran els motius dels quals la dona haurà estat prèviament informada. Es facilitarà còpia a la UTEH.

La sortida del pis d'urgències, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/filles del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, la UTEH continuarà sent el servei referent mentre la dona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del pis d'urgències se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

Un cop s'ha realitzat la sortida del recurs la professional referent o un/a altre/a professional del recurs d'urgències, manté la relació amb la dona via presencial o telefònica.

La dona per pròpia iniciativa sempre pot apropar-se al servei o a l'entitat per demanar orientació o mantenir el vincle o implicar-se. El recurs d'acollida, si hagués quedat com a servei referent del cas, informará sempre a la UTEH.

5.1.4. SORTIDA DEL RECURS:

- Per la no corroboració de la seva condició de VTEH
 - en aquest cas, es farà una valoració conjunta entre l'equip especialitzat del recurs d'emergència i la UTEH, per tal de reconduir la dona al circuit d'atenció més adient (persones migrades, serveis socials, etc.)
- Per assoliment d'objectius:
 - Per pròpia decisió de la dona o nucli familiar: persones que tenen possibilitat de ser autònomes un cop passada l'etapa d'emergències.
 - Persones que passen a ser ateses pel circuit públic de serveis socials.
 - Per retorn voluntari al seu país d'origen.
 - Perquè han de sortir del territori de Catalunya/Espanya per garantir-ne la seguretat.
- Per expulsió per incompliment de la normativa:
 - En tots els casos d'abandonament del recurs l'adjudicatària facilitarà un kit de sortida (maleta o bossa si és necessària, una muda de roba i una de roba interior i pijama, estris d'higiene personal i mediació si la persona en necessita).
 - Sigui quin sigui el motiu de la sortida del recurs d'acolliment d'emergència se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració del recurs rebut que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim.



- Quan sigui possible, se li oferirà la possibilitat de mantenir un seguiment ambulatori amb la UTEH, excepte en els casos que s'hagi pactat prèviament i l'entitat adjudicatària s'hagi quedat ja com a referent del cas, i llavors la UTEH tanca intervenció amb la dona.

➤ Per canvi de recurs:

- Perquè es valora que un altre recurs cobrirà millor les seves necessitats.
- Perquè per motius de seguretat cal traslladar a la dona o unitat familiar a un altre recurs.
- Perquè passa a una etapa de llarga estada o autonomia.

5.1.5.PERFILS PROFESSIONALS PEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES PER A DONES O UNITATS FAMILIARS VTEH

Perfil	Titulació	Funció
Direcció tècnica	Tindrà titulació en Ciències Socials o bé experiència acreditada en la gestió de recursos d'acollida de VTEH de com a mínim 5 anys.	Coordinació dels equips, establiment de criteris i prioritats, coordinació i relació amb institucions i altres entitats
Educació social/Treball Social	Diplomatura o Grau en Educació Social o Treball Social o titulació anterior equivalent	Referència del cas. Coordinacions i seguiments de casos, derivacions a altres recursos, tràmits, acompanyaments, cobriment de torns de nit
Treball familiar	Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic o Tècnica en atenció sociosanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).	Atenció a la dona al recurs, acompanyaments, coordinacions, cobriment dels torns de nits.
Serveis jurídics	Llicenciatura o grau en Dret	Atenció jurídica
Servei psicològic	Llicenciatura o Grau en Psicologia	Atenció psicològica

1. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 40 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
2. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en tràfic d'essers humans. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
3. Almenys la meitat de l'equip de professionals format pel conjunt dels perfils d'educació social, treball social i el/la professional del treball familiar han tenir un mínim de 40h de formació específica en la infància i adolescència.
4. Almenys dos dels/les professionals del conjunt de l'equip, especialment aquells que hagi d'estar en contacte directe amb la VTEH, ha d'acreditar amb un certificat oficial el nivell B1 d'anglès de Cambridge o equivalent a l'inici del servei, segons el Marc Comú Europeu de Referències per a les llengües (MCER).



5. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 40 hores de formació en interculturalitat o asil. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
6. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 20 hores de formació en Primers auxilis psicològics, o intervenció en crisi o formació que acrediti coneixements en atenció en situacions d'urgència/emergència social. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
7. Servei jurídic.
 - 7.1. Competència demostrada durant 2 anys en assessorament jurídic a dones per TEH.
 - 7.2. Estar col·legiat/da en un col·legi oficial d'advocats de Catalunya
 - 7.3. Formació específica en:
 - Dret d'estrangeria (mínim 80 hores)
 - Dret de família o bé drets de la infància (mínim 40 hores)
8. Servei psicològic. Requisits:
 - Estar col·legiat/da en un col·legi oficial de psicologia
 - Experiència mínima de:
 - 2 anys en assessorament psicològic a persones VTEH
 - 2 anys d'abordatge psicològic en àmbit familiar
 - 2 anys d'experiència en intervenció persones migrades amb perspectiva intercultural
 - Formació específica en:
 - Immigració o Interculturalitat (mínim 20 hores)
 - Formació en psicoteràpia (mínim 50 hores)

5.2. LOT 6: ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA PER A DONES I UNITATS FAMILIARS EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

5.2.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei d'acolliment de llarga estada, ja sigui una casa o un pis, és un servei d'acolliment temporal per a dones soles o dones amb els seus fills/es que es troben en situació de vulnerabilitat i que són derivades per la UTEH de l'Ajuntament de Barcelona, o per l'entitat especialitzada gestora del recurs d'acolliment d'urgència per dones VTEH o potencials VTEH. Aquest servei residencial proporciona atenció els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip interdisciplinari que ofereix atenció integral integrat per professionals de l'educació social, el treball social, el treball familiar, la psicologia, l'àmbit jurídic i la direcció del centre.

El servei ofereix atenció integral i ha de proporcionar:

- acolliment a la dona i als seus fills/es



- atenció integral i interdisciplinària: atenció social, psicològica i jurídica. L'atenció s'oferirà per part del recurs d'acollida, o per part del servei derivador referent UTEH, en cas que així s'acordi.
- cobertura de necessitats bàsiques (alimentació, higiene, descans...)
- cobertura de l'oci i el lleure
- acompanyament socioeducatiu
- accés al sistema de salut i seguiment de l'atenció sanitària
- accés a mecanismes d'empoderament i d'integració sociolaboral
- accés a classes de coneixement de l'idioma català i castellà
- sempre que la seva situació ho permeti, les persones acollides participaran en la intendència del pis conjuntament amb l'equip de l'entitat adjudicatària, col·laborant en la gestió quotidiana de la llar: compres, cuinar, netejar, etc. afavorint la normalització i la vivència del moment adequant els ritmes amb la flexibilitat adequada. Es respectaran aspectes culturals sempre que sigui possible.
- **Facilitar els ajuts econòmics d'urgència** per a situacions sobrevingudes per a la dona o llurs fills/es si en té. Cal que els recursos d'acolliment d'urgències coneguin *Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista* definits per la Direcció de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona (veure **Annex 4**). S'estima que la necessitat mitjana d'aquests ajuts econòmics per usuària pot ser al voltant de 200€ anuals. Per garantir la correcta utilització d'aquests ajuts, cal consensuar amb el servei derivador referent els circuits que es pactin per a la seva aplicació. Aquests ajuts es facilitaran sempre i quan no s'hagi pogut planificar amb antelació per part del servei derivador referent UTEH.
- Quan una dona hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que la mare retorni. Això serà sempre i quan la mare com a custodiadora hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.

S'ofereix a la dona i/o als seus fills/es un espai de protecció, confidencial i d'alta seguretat que permeti oferir atenció i iniciar un procés de recuperació. Amb aquesta finalitat, l'equip interdisciplinari especialitzat que gestioni el servei d'acolliment de llarga estada portarà a terme un pla de treball, i quan es pacti conjuntament amb la UTEH, per tal d'assolir els objectius marcats de cara a la recuperació integral.

5.2.2. PERSONES DESTINATÀRIES:

- Dones majors d'edat soles, amb fills/es (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) que presentin indicis raonables de ser VTEH o hagin estat identificades formalment pels cossos policials i que hagin estat allotjades prèviament a recurs especialitzat d'urgències per VTEH del Dispositiu Municipal d'atenció a les violències masclistes. Que no disposin d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques i les dels seus fills/es.
- Dones menors d'edat víctimes directes del TEH (que presentin indicis o hagin estat identificades formalment), sempre seguint les pautes d'actuació marcades juntament amb els organismes competents en la protecció de la infància i l'adolescència (DGAIA i Fiscalia de Menors).



- Independentment que disposin o no de documentació que habiliti la seva residència regular a l'Estat Espanyol.
- Queden excloses les unitats familiars formades per dones VTEH i altres familiars que no siguin fills/es al seu càrrec. En aquests casos, la UTEH col·laborarà per oferir un allotjament alternatiu a la unitat familiar dins del Dispositiu d'acollida per violències masclistes.
- En cas de trastorn mental sever és requisit que estigui compensat (en tractament per part dels serveis de salut corresponents). En la resta de situacions, caldrà valorar cada cas concret.
- Si hi ha antecedents de drogodependències cal que no hi hagi consum actiu i que la persona estigui en seguiment per part dels serveis de salut corresponents o bé que aquests li hagin donant l'alta. El consum en aquest període serà motiu d'expulsió del centre.

Accés al recurs de llarga estada:

- necessàriament la dona i/o els seus fills/es han d'haver passat primer per recurs especialitzat d'allotjament d'urgències del Dispositiu Municipal d'atenció a les violències masclistes.
- és l'equip especialitzat de l'allotjament d'urgències juntament amb el servei derivador referent UTEH i l'equip especialitzat de l'allotjament de llarga estada, qui valoren el pas de la dona i/o els seus fills/es a una etapa de llarga estada.
- és l'equip especialitzat del recurs de llarga estada qui informa la dona i/o els seus fills/es de la normativa de l'espai i, si la dona accepta les condicions de l'acolliment, es procedeix a establir data i hora de l'ingrés.
- la sortida de la dona o de la dona i els seus fills/es del recurs, quan no sigui per decisió pròpia, la prendrà la UTEH en coordinació amb l'equip especialitzat del recurs de llarga estada.

La duració òptima de la llarga estada és de **sis a divuit mesos**, encara que s'ha de tenir en compte que la temporització dependrà dels objectius establerts al pla de treball individualment amb cada dona o unitat familiar i del procés de recuperació que cadascuna pugui iniciar.

5.2.3. ACCÉS AL SERVEI

Els criteris per l'admissió al servei d'acolliment de llarga estada per dones i/o unitats familiars VTEH són:

- Que hagin estat definits els indicadors compatibles amb una situació de TEH independentment de quina hagi estat la finalitat de l'explotació i/o que hagi estat identificada formalment per CCPP
- Que hagi residit primerament en un recurs d'acolliment d'urgències per VTEH del Dispositiu Municipal d'atenció a les violències masclistes.
- Haver estat derivada per la UTEH, acordat amb l'entitat gestora dels recursos especialitzats en acolliment d'urgència per a dones VTEH i els seus fills/es.
- Manifestar lliurement la seva voluntat d'ingressar al recurs de llarga estada.
- Comprometre's amb el pla de treball que es dissenyarà conjuntament amb ella durant la seva estada al recurs de llarga estada. Se li demanarà la signatura d'un document de compromís.
- Col·laborar en la realització de les activitats marcades al pla de treball i en l'avaluació de la consecució del mateix.



- Acceptar el Reglament i Funcionament del recurs. En el cas de venir amb fills/es, acceptar també el funcionament intern de mares. Se li demanarà la signatura d'un document.
- Complir amb les normes de seguretat marcades pel recurs residencial de llarga estada i/o per la UTEH
- En cas de tenir antecedents de consum recent de drogues, estar vinculada a un servei de tractament i seguiment o iniciar un tractament.
- Estar vinculada a serveis de Salut Mental en cas de malalties mentals diagnosticades. En tot cas, ha d'haver-hi compatibilitat amb portar a terme una convivència, així com respectar les pautes de medicació i els tractaments prescrits.

Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) l'entitat que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment de llarga estada per a dones VTEH ha d'informar a la UTEH per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.

En cas que la UTEH acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment de llarga estada per a dones VTEH, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment. La UTEH enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments i la valoració del risc en casos d'explotació sexual (**veure annex 7**). Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 48 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la UTEH annexarà *l'Informe de cas de l'aplicatiu*, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Ajuntament de Barcelona.

5.2.4. CIRCUIT D'INGRÉS I SORTIDA

En una primera fase d'adaptació al recurs, es plantejarà un **període de prova d'1 mes**.

El servei residencial ha de treballar cada cas de manera individualitzada, per oferir contenció emocional a totes les persones acollides i realitzar un acompanyament socioeducatiu per contribuir a una bona convivència dins el recurs, així com per establir amb cada persona el seu pla vital d'actuació.

L'objectiu principal d'aquesta fase és enfortir i afavorir l'empoderament de la VTEH perquè recuperi la seva autoestima i guanyi confiança en sí mateixa, com a dona i, quan sigui el cas, també com a mare. És una etapa caracteritzada per la presa de consciència de la situació i per l'acceptació de l'ajuda que se li ofereix. En aquesta línia, caldrà garantir el tractament psicològic especialitzat per a totes les dones i menors acollits al recurs per part del recurs d'acollida, o excepcionalment per part de la UTEH si així es pacta amb el recurs d'acollida.

L'equip especialitzat del recurs residencial de llarga estada determinarà com a mínim un/a professional referent del cas, que en farà el seguiment mitjançant tutories individualitzades i periòdiques.



Sempre s'ha de tenir en compte que a vegades els processos són lents i llargs i és important que es respecti el ritme de cada dona, encara que marcar la previsió de temporalitat serà bàsic per tal de garantir l'operativitat de la intervenció.

Serà molt important que l'equip especialitzat del recurs d'acollida, o excepcionalment per part de la UTEH si així es pacta amb el recurs d'acollida, faci el seguiment jurídic de la situació administrativa i/o del procediment policial/penal on es trobi implicada la VTEH i/o els seus fills/es. Aquest serà un dels elements prioritaris a incloure en el pla de treball dissenyat amb la VTEH.

En relació als fills i filles de la VTEH, s'hauran de buscar activitats orientades a reprendre el màxim la normalitat: escolarització, relació amb iguals, alimentació, son, lleure. Es treballarà de manera intensiva la relació materno-filial, de cara a enfortir el vincle i que el fill/a vegi la seva mare com una referent i un model sa.

En el cas que s'atengui menors d'edat víctimes directes del TEH, caldrà pactar l'ingrés al recurs de llarga estada sempre amb el vist i plau dels organismes competents (Fiscalia de menors i DGAIA), amb l'objectiu de treballar per a què, un cop assolida la majoria d'edat, la dona pugui mantenir-se al recurs d'acolliment de llarga estada per la seva condició de VTEH, fent un abordatge holístic de les dues condicions: menor i VTEH.

Sortida pactada del recurs residencial de llarga estada:

Implica la desvinculació progressiva de la dona respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora.

Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb la UTEH, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

Per als fills i filles, la sortida és un moment que s'ha de preparar amb molta cura, ja que pot despertar pors i suposa un altre canvi. Serà important poder explicar als infants o adolescents el canvi que es proposa i identificar les millors que suposa. En la mesura del possible s'ha d'intentar mantenir al màxim les activitats i vincles que ja s'havien iniciat: escola, centres de dia, ludoteques, etc. un cop facin la sortida del recurs.

L'acomiadament amb el grup i equip professional és un moment especial per la dona i/o els seus fills/es. Si la dona ho vol es pot realitzar una festa de comiat a la casa on es convida a les dones que hi viuen, a l'equip educatiu i a altres dones que han estat a la casa i mantenen una relació d'amistat amb la dona que marxa.



Quan es tracta d'una sortida pactada amb la dona, tant ella com els/les professionals referents del centre d'acolliment signaran l'Informe de sortida del servei en el qual es detallaran els acords als quals hagin arribat i els aspectes que cal continuar treballant. Es facilitarà còpia a la UTEH.

Sortida per decisió unilateral de la VTEH

En cas que la sortida del servei sigui per decisió unilateral de la dona, caldrà complimentar l'Informe de Sortida signat per la dona, sempre que sigui possible, en el que figurarà que ha estat producte de la seva decisió sense acord previ amb els/les professionals. Es comunicarà la sortida i es facilitarà còpia de l'informe a la UTEH.

Sortida per incompliment de la normativa

En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb la UTEH i, en cas de discrepància entre ambdós serveis, serà la persona responsable del contracte qui prendrà la decisió sobre les mesures a adoptar. En aquests casos serà la direcció del recurs qui signarà l'Informe de sortida en el qual es detallaran els motius dels quals la dona haurà estat prèviament informada. Es facilitarà còpia a la UTEH.

La sortida del recurs d'urgència, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/filles del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, la UTEH continuarà sent el servei referent mentre la dona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del servei d'acolliment se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei d'acolliment que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei. Sempre s'ha d'oferir mantenir un seguiment ambulatori de la seva situació per part del servei derivador referent UTEH, o bé per part de l'entitat especialitzada gestora del recurs si així es pacta amb la UTEH.

5.2.5. PERFILS PROFESSIONALS PEL SERVEI D'ACOLLIMENT DE LLARGA ESTADA PER A DONES O UNITATS FAMILIARS

Perfil	Titulació	Funció
Direcció tècnica	Tindrà titulació en Ciències Socials o bé experiència acreditada en la gestió de recursos d'acollida de VTEH de com a mínim 5 anys.	Coordinació dels equips, establiment de criteris i prioritats, coordinació i relació amb institucions i altres entitats
Educació	Diplomatura o Grau en Educació Social o	Referència del cas. Coordinacions i



social/Treball Social	Treball Social o titulació anterior equivalent	seguiments de casos, derivacions a altres recursos, tràmits, acompanyaments, cobriment de torns de nit
Treball familiar	Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic o Tècnica en atenció sociosanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).	Atenció a la dona al recurs, acompanyaments, coordinacions, cobriment dels torns de nits.
Serveis jurídics	Llicenciatura o grau en Dret	Atenció jurídica
Servei psicològic	Llicenciatura o Grau en Psicologia	Atenció psicològica

1. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 40 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
2. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en tràfic d'essers humans. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
3. Almenys la meitat de l'equip de professionals format pel conjunt dels perfils d'educació social, treball social i el/la professional del treball familiar han tenir un mínim de 40h de formació específica en la infància i adolescència.
4. Almenys dos dels/les professionals del conjunt de l'equip, especialment aquells que hagi d'estar en contacte directe amb la VTEH, ha d'acreditar amb un certificat oficial el nivell B1 d'anglès de Cambridgeo equivalent a l'inici del servei, segons el Marc Comú Europeu de Referències per a les llengües (MCER).
5. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 40 hores de formació en interculturalitat o asil. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
6. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) com a mínim 20 hores de formació en Primers auxilis psicològics, o intervenció en crisi o formació que acrediti coneixements en atenció en situacions d'urgència/emergència social. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
7. Servei jurídic.
 - 7.1. Competència demostradadurant 2 any en assessorament jurídic a dones per TEH.
 - 7.2. Estar col·legiat/da en un col·legi oficial d'advocats de Catalunya

Formació específica en:

 - Dret d'estrangeria (mínim 80 hores)
 - Dret de família o bé drets de la infància (mínim 40 hores)
8. Servei psicològic. Requisits:
 - Estar col·legiat/da en un col·legi oficial de psicologia



- Experiència mínima de:
 - 2 anys en assessorament psicològic a persones VTEH
 - 2 anys d'abordatge psicològic en àmbit familiar
 - 2 anys d'experiència en intervenció persones migrades amb perspectiva intercultural
- Formació específica en:
 - Immigració o Interculturalitat (mínim 20 hores)
 - Formació en psicoteràpia (mínim 50 hores)

5.3. LOT 7: ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I DE LLARGA ESTADA PER HOMES I UNITATS FAMILIARS EN SITUACIONS DE TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS VTEH

5.3.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei d'acolliment d'urgència i de llarga estada per a homes VTEH o potencials VTEH, i llurs fills i filles si en té, és un servei residencial que proporciona atenció les 24h del dia els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip multidisciplinari integrat com a mínim per professionals de l'educació social, el treball familiar, el treball social i la direcció del centre o recurs. El recurs residencial proporciona una atenció complementària a la que desenvolupa la UTEH, a tots els homes VTEH o potencials VTEH de qualsevol edat mentre dura l'acolliment d'urgència i/o de llarga estada, així com als seus fills i filles si en té.

No es disposen d'antecedents a l'Ajuntament de Barcelona de l'existència de recursos d'acollida específics per homes VTEH. És per aquest motiu, que en aquest servei es planteja que la intervenció professional sigui liderada per la UTEH i que els recursos d'allotjament que s'homologuin en aquest acord marc duguin a terme accions d'allotjament i acompanyament d'allò quotidià.

L'acolliment que s'ha de garantir ha de ser totalment confidencial i segur.

El recurs ha de complir criteris **d'alta exigència**. L'alta exigència implica que els homes VTEH o potencials:

- Han d'haver deixat d'exercir la prostitució forçada o qualsevol altra forma d'explotació (laboral, mendicitat...).
- S'han d'haver desvinculat de la xarxa de tràfic i explotació.
- Han de complir amb els criteris de seguretat que marqui la UTEH en coordinació amb l'entitat gestora. especialitzada en TEH No necessàriament han d'haver estat formalment identificats com a VTEH per cossos policials.
- Han de voler iniciar un procés de recuperació.
- Han de preservar en tot moment la confidencialitat de la ubicació del recurs.

ETAPA D'URGÈNCIES

Aquest acompanyament i funcions descrites es podran allargar fins els primers **tres mesos d'estada de la persona al recurs**, llevat dels casos que per la seva excepcionalitat han de disposar d'una major durada (fins a 6 mesos). Els primers dies estan centrats en reduir la situació de crisi en la que arriba l'home al recurs i conèixer la seva situació de partida.



En aquesta etapa d'urgències el suport professional als homes acollits ha de ser molt intensiu per tal de valorar per una banda els indicadors compatibles amb la situació de tràfic, i per avaluar l'impacte psicològic que aquest ha suposat.

ETAPA DE LLARGA ESTADA

El recurs residencial, durant la resta de l'estada (el temps d'acolliment es pot allargar **de 6 fins a 18 mesos**), ha d'oferir a l'home VTEH, i als seus fills i filles si en té, un espai de protecció, confidencial i d'alta seguretat que li permeti iniciar un procés de recuperació. En aquest moment, l'home pot passar a compartir habitació amb un altre home VTEH, sempre que sota valoració de l'equip residencial i amb el vist i plau de la UTEH es consideri adient. Amb la finalitat d'afavorir un procés de recuperació, la UTEH dissenyarà un pla de treball, amb el suport del recurs residencial, per tal d'assolir els objectius marcats de cara a la recuperació integral.

La UTEH, junt amb el suport dels i les professionals del recurs per a homes VTEH, és qui valora el pas de l'home a la fase de llarga estada.

L'equip especialitzat del recurs és qui informa l'home de qualsevol canvi en la normativa de l'espai, del canvi d'habitació, etc.

La sortida de l'home del recurs, quan no sigui per decisió pròpia, la prendrà la UTEH, qui informará prèviament al recurs d'allotjament per coordinar les actuacions.

El recurs d'acollida ha d'oferir els següents serveis bàsics:

- **Acollida (fora de la zona de risc), espai de seguretat i acompanyament 24h per als homes acollits**
 - La plaça inclou la supervisió i acompanyament professionals les 24h del dia.
 - Ha de garantir que l'home VTEH o potencial VTEH estigui acompanyat en tot moment (es podrà avaluar la intensitat en coordinació amb la UTEH) per un equip de professionals especialitzats/des, tant durant l'estada al recurs com en la realització de gestions, activitats de lleure fora de l'equipament, prospeccions pel territori, etc.
 - S'ha de garantir el descans i la cura de l'home i de la resta de persones acollides
- **Atenció multidisciplinari**
 - Ha d'oferir atenció social i seguiment d'aquells aspectes relatius amb la convivència del dia a dia
 - Ha de col·laborar amb la UTEH en el procés de valoració del risc de la situació de TEH de l'home i en la contenció emocional de totes les persones acollides
 - Ha de facilitar informació a la UTEH sobre la observació de possibles indicis raonables i compatibles amb un delictes de TEH
 - Ha de facilitar acompanyament educatiu
 - Treball en xarxa
- **Manutenció de totes les persones acollides: La plaça ha d'incloure la cobertura de les necessitats bàsiques, principalment:**



- Una habitació individual per l'home
 - Alimentació
 - 1 kit d'higiene a l'arribada al recurs per a cada home
 - 2 kits de roba per cada persona acollida (pijama, roba còmoda, sabatilles, estris d'higiene, etc.)
 - Atenció sanitària de l'home VTEH; tràmit de la targeta sanitària quan sigui necessari
 - Ajuda i suport en el restabliment d'hàbits saludables
 - L'home VTEH no tindrà accés lliure al telèfon ni a internet, però es garantirà la comunicació amb la família o persones rellevants per a ell sota criteris de seguretat
 - Espais d'oci i lleure (propis i externs)
 - Qualsevol altra activitat que contribueixi a la recuperació física, emocional i d'integració de l'home
 - Sempre que la seva situació ho permeti, les persones acollides participaran en la intendència del pis conjuntament amb l'equip de l'entitat adjudicatària, col·laborant en la gestió quotidiana de la llar: compres, cuinar, netejar, etc. afavorint la normalització i la vivència del moment adequant els ritmes amb la flexibilitat adequada. Es respectaran aspectes culturals sempre que sigui possible.
- **Servei d'atenció telefònic d'urgències 24h.**
- **Facilitar els ajuts econòmics d'urgència** per a situacions sobrevingudes per l'home. Cal que els recursos d'acolliment d'urgències i llarga estada per a homes coneguin *Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista* definits per la Direcció de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona (veure **Annex 4**). S'estima que la necessitat mitjana d'aquests ajuts econòmics per usuari pot ser al voltant de 200€ anuals. Per garantir la correcta utilització d'aquests ajuts, cal consensuar amb el servei derivador referent els circuits que es pactin per a la seva aplicació. Aquests ajuts es facilitaran sempre i quan no s'hagi pogut planificar amb antelació per part del servei derivador referent UTEH.
 - Quan un home hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que el pare retorni. Això serà sempre i quan el pare com a custodiador hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.
- **Oferir classes de castellà i orientació formativa-laboral** en aquells casos en què l'home estigui en disposició de fer-ne un aprofitament segons criteri del personal del recurs d'acolliment i amb el vist i plau de la UTEH
- **Altres serveis:**
 - Supervisió de l'administració de la medicació, quan sigui necessari.
 - Garantia de les condicions higièniques de les dependències de l'establiment, de les persones acollides i del personal, així com disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.

En els casos en què l'home VTEH faci sortida del recurs es facilitarà en tots els casos un **kit de sortida** (maleta o bossa si és necessària, una muda de roba i una de roba interior i pijama, estris d'higiene personal i mediació si la persona en necessita).



5.3.2. PERSONES DESTINATÀRIES:

Les places estan destinades a qualsevol home VTEH o potencial VTEH que es trobi a la ciutat de Barcelona o rodalies:

- Perquè hi visqui
- Perquè hi estigui sent explotat
- Perquè el seu destí final per a ser explotat sigui Barcelona o rodalies, tot i que se l'hagi localitzat a un altre lloc.

Tot això, sense detriment d'aquells homes que no es trobin al territori de Barcelona o rodalies i que es trobin a la resta del territori de Catalunya o l'Estat espanyol o internacional, i per motius d'acollida, seguretat o altre, necessitin del recurs residencial segons la valoració de la UTEH. I independentment que disposin o no de documentació que habiliti la seva residència regular a l'Estat Espanyol.

Si l'home és detectat junt amb els seus fills/es o familiars a càrrec, s'haurà de valorar si el recurs residencial pot donar allotjament a tots els membres de la unitat familiar sota criteris de qualitat i seguretat. Si això no és possible, la UTEH oferirà una alternativa, sempre que sigui possible, mitjançant el Dispositiu d'Acolliment per Violència Masclista o altres serveis.

El recurs ha de poder acollir, en els casos excepcionals en que així s'indiqui sota valoració i autorització dels organismes competents (DGAIA i Fiscalia de Menors) i vistiplau de la UTEH, als **menors que hagin estat víctimes directes** de qualsevol explotació, seguint les pautes d'actuació marcades juntament amb els organismes competents en la protecció de la infància i l'adolescència.

L'equipament ha de garantir l'acollida i assistència de qualsevol home VTEH o potencial VTEH en qualsevol moment del dia o de la nit i de manera urgent, sempre sota criteris de seguretat.

Valoració dels homes potencials VTEH:

La UTEH inicia des d'un inici un procés d'exploració dels indicis compatibles amb una situació de TEH i realitza una valoració i orientació inicials a l'home en la que, mitjançant una entrevista d'enquadrament, es plantegen les diferents opcions possibles per la persona.

Factor d'exclusió:No es podrà derivar al recurs d'acolliment d'emergència quan coincideixi la zona de risc per l'home a acollir amb la d'ubicació del centre o per motius de seguretat de les persones acollides. Cal garantir que les persones acollides no hagin tingut conflictes o relació mediatitzada per la vivència de l'explotació entre elles abans de l'entrada al recurs d'acollida.

Quan s'estipuli la convergència d'indicis raonables d'una situació de TEH i la opció acceptada per l'home VTEH sigui mantenir-se al recurs residencial per homes VTEH, el temps d'acolliment es podrà allargar entre **6 mesos i 18 mesos**, encara que s'ha de tenir en compte que la temporització dependrà dels objectius establerts al pla de treball individualment amb cada home i del procés de recuperació que pugui iniciar. Això inclou els següents perfils de VTEH:

- Homes majors d'edat que, arran de l'exploració i valoració de la UTEH, presentin indicis raonables de ser VTEH o hagin estat identificats formalment pels cossos policials. Que no disposin



d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques.

- Homes menors d'edat víctimes directes del TEH (que presentin indicis o hagin estat identificats formalment), sempre seguint les pautes d'actuació marcades juntament amb els organismes competents en la protecció de la infància i l'adolescència (DGAIA i Fiscalia de Menors).
- Independentment que disposin o no de documentació que habiliti la seva residència regular a l'Estat Espanyol.
- En cas de trastorn mental sever és requisit que estigui compensat (en tractament per part dels serveis de salut corresponents). En la resta de situacions, caldrà valorar cada cas concret.
- Si hi ha antecedents de drogodependències cal que no hi hagi consum actiu i que la persona estigui en seguiment per part dels serveis de salut corresponents o bé que aquests li hagin donant l'alta. El consum en aquest període serà motiu d'expulsió del centre.

5.3.3. ACCÉS AL SERVEI:

Per derivació de la UTEH, que serà en tot moment el servei referent del cas, quan valori la necessitat d'acollida de l'home VTEH o potencial VTEH a un recurs especialitzat. La UTEH es posarà en contacte directament amb la amb l'entitat que gestioni el recurs residencial d'acolliment d'urgències i llarga estada per a homes VTEH, en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment i enviarà l'informe de demanda d'acolliment i la valoració del risc en casos d'explotació sexual (**veure annex 7**). Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar l'Informe abans de l'ingrés de l'home, es farà en un termini màxim de 48 hores.

Requisits:

- Manifestar lliurement la seva voluntat d'ingressar al recurs residencial.
- Acceptar el Reglament i Funcionament del recurs. En el cas de venir amb familiars a càrrec, acceptar també el funcionament intern. Se li demanarà la signatura d'un document.
- Complir amb les normes de seguretat marcades pel recurs residencial i per la UTEH
- En cas de tenir antecedents de consum recent de drogues, estar vinculat a un servei de tractament i seguiment o iniciar un tractament.
- Estar vinculat o vincular-se a serveis de Salut Mental en cas de malalties mentals diagnosticades o de sospita de patir-ne. En tot cas, ha d'haver-hi compatibilitat amb portar a terme una convivència, així com respectar les pautes de medicació i els tractaments prescrits.
- Comprometre's amb el pla de treball que es dissenyarà conjuntament amb ell durant la seva estada al recurs. Se li demanarà la signatura d'un document de compromís.
- Col·laborar en la realització de les activitats marcades al pla de treball i en l'avaluació de la consecució del mateix.

Procés de compatibilitat amb el delictes de TEH:

A. Casos nous amb necessitat d'acollida immediata:



S'estipula un període aproximat de **3 mesos** per a què la UTEH pugui realitzar una aproximació diagnòstica al cas i l'estudi de compatibilitat amb el delictes de TEH. En aquest període d'estudi/exploració, es buscarà determinar l'existència d'indis de TEH i esclarir quina és la situació social, psicològica i jurídica de la VTEH, per poder realitzar un diagnòstic social i plantejar el pla de treball, que sempre es consensuarà amb la VTEH. Quan es determinin l'existència d'indis raonables o quan la persona hagi estat identificada per CCPP, si així ho manifesta i es valora per la UTEH, la plaça es reconvertirà en una plaça de llarga estada.

B. Casos en seguiment per la UTEH:

La UTEH valora l'ingrés de l'home en el recurs residencial en funció del moment del procés en el que es trobi dins el pla de treball establert amb la UTEH (en fase d'emergències o en fase de llarga estada).

5.3.4. CIRCUIT D'INGRÉS

Es plantejarà un període de **prova màxim d'1 mes** per avaluar l'adaptació al recurs.

El servei residencial ha de treballar cada cas de manera individualitzada, per oferir contenció emocional a totes les persones acollides i realitzar un acompanyament socioeducatiu per contribuir a una bona convivència dins el recurs, així com per establir amb cada persona el seu pla vital d'actuació.

L'objectiu principal és enfortir i afavorir l'empoderament de la VTEH perquè recuperi la seva autoestima i guanyi confiança en sí mateixa. És una etapa caracteritzada per la presa de consciència de la situació i per l'acceptació de l'ajuda que se li ofereix. En aquesta línia, la UTEH garantirà el tractament psicològic especialitzat per a tots els homes o menors acollits al recurs.

La UTEH determinarà com a mínim un/a professional referent del cas, que en farà el seguiment mitjançant tutories individualitzades i periòdiques.

Sempre s'ha de tenir en compte que a vegades els processos són lents i llargs i és important que es respecti el ritme de cada home, encara que marcar la previsió de temporalitat serà bàsic per tal de garantir l'operativitat de la intervenció.

Serà molt important que la UTEH faci el seguiment jurídic de la situació administrativa i/o del procediment policial/penal on es trobi implicada la VTEH. Aquest serà un dels elements prioritaris a incloure en el pla de treball dissenyat amb la VTEH.

En el cas que s'atengui menors d'edat víctimes directes del TEH, caldrà pactar l'ingrés al recurs sempre amb el vist i plau dels organismes competents (Fiscalia de menors i DGAIA), amb l'objectiu de treballar per a què, un cop assolida la majoria d'edat, l'home pugui mantenir-se al recurs d'acolliment per la seva condició de VTEH, fent un abordatge holístic de les dues condicions: menor i VTEH.

5.3.5. SORTIDA DEL RECURS EN FASE D'URGÈNCIES

➤ Per la no corroboració de la seva condició de VTEH



- en aquest cas, si la UTEH no pot determinar indicis raonables de la seva condició de VTEH en un període aproximat de **3 mesos** - en funció del cas - comptant amb la resta de serveis i professionals implicats, inclosos els del recurs d'acolliment, la UTEH reconduirà l'home al circuit d'atenció més adient (persones migrades, serveis socials, etc.)

➤ Per assoliment d'objectius:

- Si tenen possibilitat de ser autònoms un cop abandonat el recurs d'acollida
- Homes que passen a ser atesos pel circuit públic de serveis socials.
- Per retorn voluntari al seu país d'origen.
- Perquè han de sortir del territori de Catalunya/Espanya per garantir-ne la seguretat.

➤ Per expulsió per incompliment de la normativa:

- En tots els casos d'abandonament del recurs l'adjudicatària facilitarà un kit de sortida (maleta o bossa si és necessària, una muda de roba i una de roba interior i pijama, estris d'higiene personal i mediació si la persona en necessita).
- Sigui quin sigui el motiu de la sortida del recurs d'acolliment se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració del recurs rebut que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim.
- En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb la UTEH i, en cas de discrepància entre ambdós serveis, serà la persona responsable del contracte qui prendrà la decisió sobre les mesures a adoptar. En aquests casos serà la direcció del servei del recurs d'acollida qui signarà l'Informe de sortida en el qual es detallaran els motius dels quals l'home haurà estat prèviament informat.

➤ Per canvi de recurs:

- Perquè es valora que un altre recurs cobrirà millor les seves necessitats.
- Perquè per motius de seguretat cal traslladar l'home a un altre recurs.
- Perquè passa a una etapa d'autonomia.

Sortida pactada del recurs residencial quan la VTEH ocupa una plaça de llarga estada:

Implica la desvinculació progressiva de l'home respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora.

Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que l'home faci balanç, valori amb confiança amb sí mateix el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que els homes s'institucionalitzin.

Les pròrrogues del servei les determinarà la UTEH, amb objectius clars i concisos per tal que l'home VTEH mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.



Quan es tracta d'una sortida pactada amb l'home VTEH, tant ell com els/les professionals referents de la UTEH, juntament amb un representant del centre d'acolliment, signaran l'Informe de sortida del servei, en el qual es detallaran els acords als quals hagin arribat i els aspectes que cal continuar treballant.

5.3.6. PERFILS PROFESSIONALS PER ALS SERVEIS D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I LLARGA ESTADA PER HOMES VTEH

Pel desenvolupament de les funcions del servei d'acolliment de llarga estada s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals.

- ✓ **Direcció:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de serveis, recursos o equipaments d'acolliment per homes.
- ✓ **Educació Social/ Treball Social:** Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o Treball Social o titulació anterior equivalent. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista o en persones migrades sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.
- ✓ **Treball familiar:** Caldrà acreditar Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic o Tècnica en atenció sociosanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).

La titulació s'haurà d'acreditar a l'inici del servei

1. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 40 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
2. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en tràfic d'essers humans. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora. (Aquest requisit no serà d'aplicació al personal administratiu i al treball familiar).
3. Almenys la meitat de l'equip format pel conjunt dels perfils de professionals de l'educació social, treball social i el/la professional del treball familiar han tenir un mínim de 40h de formació específica en la infància i adolescència.
4. Almenys dos dels/les professionals del conjunt de l'equip, especialment aquells que hagi d'estar en contacte directe amb la VTEH, ha d'acreditar amb un certificat oficial el nivell B1 d'anglès de Cambridge o equivalent a l'inici del servei, segons el Marc Comú Europeu de Referències per a les llengües (MCER).
5. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 40 hores de formació en interculturalitat o asil. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.



6. Cada professional (excepte el personal d'administració i el personal de treball familiar) ha de tenir com a mínim 20 hores de formació en Primers auxilis psicològics, o intervenció en crisi o formació que acrediti coneixements en atenció en situacions d'urgència/emergència social. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.

CLÀUSULA 6: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1. DOCUMENTACIÓ

Tots els recursos residencials del servei d'acolliment ha de disposar i complimentar, entre d'altres, els següents documents:

1. Llibre de Registre de les persones usuàries.
2. Expedient per a cada unitat familiar, que recollirà:
 - ✓ Informe de demanda d'acolliment elaborat pel SARA o la UTEH.
 - ✓ Full de consentiment informat en compliment del que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
 - ✓ RVD-BCN (Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o ex-parella)
 - ✓ Eina de valoració del risc en casos de TEH amb fins d'explotació sexual
 - ✓ Documentació administrativa, judicial, mèdica i/o altres de la dona/ home i de cada infant o adolescent.
 - ✓ Normativa de funcionament del centre signat per la dona/l'home i d'aquelles persones membres de la unitat familiar que es consideri pertinent.
 - ✓ Plans de treball individual / Contractes de compromisos establerts en el context del treball de cas i l'atenció personalitzada a les persones acollides.
 - ✓ Còpia de les prestacions satisfetes per fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides, així com dels serveis de transport en taxi que s'hagin utilitzat, si és el cas.
 - ✓ Informe de sortida.
3. Protocol d'Acollida.
4. Normativa de funcionament (Reglament Intern).
5. Registre mensual d'altres i baixes.
6. Registre d'incidències.
7. Projecte de cada activitat estable.
8. Fulls de reclamacions.
9. Fulls de valoració del servei (amb un model adaptat per a infants de curta edat)
10. Bústia de queixes i de suggeriments.
11. Llibre d'actes de reunions.
12. Programa d'activitats.
13. Instruccions en casos d'emergència.
14. Plans de contingència



6.2. PLA FUNCIONAL

El **Pla Funcional** de cada recurs residencial ha de definir el funcionament, almenys, de les següents àrees:

- ✓ Sistema de registre d'entrades i sortides.
- ✓ Arxiu unificat dels documents.
- ✓ Organització Funcional:
 - Organització del personal:
 - Horaris i torns laborals, professionals referents de les persones ateses que es coordinaran amb els/les professionals del SARA o la UTEH; reunions de coordinació interna; definició de responsabilitats comunes i específiques en funció del rol professional i d'altres factors a considerar; criteris d'acolliment i d'immersió a l'equip del nou personal.
 - Els i les professionals hauran de signar un compromís de confidencialitat respecte la informació relativa a les persones acollides i la ubicació del centre.
 - Atenció professional a les dones, homes, als infants i adolescents, i/o d'altres persones de la unitat familiar s'haurà de disposar de:
 - Un protocol d'acollida a la dona/home i els infants o adolescents, i/o d'altres persones de la unitat familiar.
 - Un protocol de sortida del servei que ha d'incloure: una entrevista conjunta dels/de les professionals referents del SARA o la UTEH i del servei d'acolliment amb la dona/home per analitzar les alternatives possibles de futur immediat un cop feta l'exploració i valoració inicials; la sortida del recurs en funció de si és pactada entre professionals i la dona/home, per decisió unilateral d'ella/ell, o si es tracta d'una sortida per incompliment greu de la normativa de funcionament i de convivència (reglament).
 - Organització logística del servei d'urgència i llarga estada:
 - Menjador: torns per cada àpat (esmorzar, dinar, berenar i sopar) i criteris d'assignació de torns a les unitats familiars (dona/home sol/a o amb fills/filles). Cal tenir en compte que cada unitat familiar té dret a no compartir taula amb altres persones.
 - Neteja de les habitacions i banys: mentre les persones hi són acollides i quan marxen abans que l'habitació sigui ocupada per una altra persona/es.
 - Neteja dels espais comuns i cuina: definint quina és la responsabilitat de les dones/homes, de la persona encarregada de la neteja, i dels i de les professionals quan aquesta no hi sigui.
 - Bugaderia i planxa: organització d'horaris i criteris utilització de les rentadores i assecadores del centre i del subministrament del material de neteja de la roba personal de les persones acollides; utilització del servei extern de bugaderia per la roba del recurs d'acolliment (llençols, tovalloles, estovalles, cortines).
 - Espais d'accés exclusiu del personal del centre: rober; magatzem de les pertinences personals de les persones ateses (maletes, etc.); magatzem de material de neteja; magatzem d'aliments; magatzem de lliteres i matalassos desmuntables i d'estoc d'articles de parament i aixovar del centre.



CLÀUSULA 7.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'adjudicatari presentarà, en la forma que l'Ajuntament determini, informes periòdics d'indicadors de l'activitat. Per tal de raportar aquesta informació a l'Ajuntament l'entitat recollirà la informació per garantir el seguiment de la prestació del servei i, anualment, presentarà una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitatius i quantitatius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del mes de març posterior a la finalització de cada any. El contingut d'aquesta memòria està detallat als **annexes 8 i 9**.

L'adjudicatària haurà de proporcionar informació sobre el nivell d'ocupació d'habitacions i places al servei referent derivador. Es facilitarà aquesta informació de manera periòdica setmanal i mensual, i sempre que el Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista ho requereixi.

Cal que comuniquin al Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista el desglossament de les places per habitacions. Aquest desglossament de les places ens servirà per tal d'optimitzar al màxim els recursos d'acolliment.

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que l'Ajuntament estableixi amb caràcter mensual.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'Ajuntament en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatari haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari haurà d'avaluar el grau de satisfacció i la valoració respecte l'atenció rebuda a la Casa d'Acollida per part de les dones, fills i filles si en té, i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona. Recollirà les dades respecte:

- Grau de satisfacció expressat per les persones acollides (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda: Diferenciar entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants i adolescents.
- Reclamacions i suggeriments: Número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).

CLÀUSULA 8.- PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES



La informació relativa als casos atesos pel servei, així com el suport informàtic utilitzat per al seu registre seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona. La Base de Dades, així com tota la informació continguda, emmagatzemada i/o registrada en l'exercici de la prestació del servei municipal (expedients, diaris de registre d'incidències, coordinacions amb altres serveis, etc.) són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. El mateix s'aplicarà a tota la informació disponible en suport paper.

La Direcció de Feminismes i LGTBI és la instància municipal que té la competència per decidir l'explotació i ús d'aquesta informació d'acord sempre amb allò que determini la normativa legal vigent.

CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

Els programes, projectes, comunicats i altres activitats que es desprenguin de la gestió dels serveis es presentaran, tant a nivell extern com intern, amb la papereria i els logotips oficials de l'Ajuntament de Barcelona, Àrea de Drets de la Ciutadania, Direcció de Feminismes i LGTBI i han de comptar amb el seu vistiplau.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones i altres, públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.



ANNEXES

Annex 1- Normativa TEH

Annex 2- Articulació amb el servei SARA

Annex 3- Document de Pla de Transició a llarga estada

Annex 4- Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries

Annex 5- Document de Pla de Treball

Annex 6- Articulació amb el servei UTEH

Annex 7- Valoració del risc en casos d'exploració sexual

Annex 8- Guió memòria anual VM

Annex 9- Guió memòria anual TEH