

25 de novembre



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

**Dia Internacional contra
la Violència cap a les Dones**

**INFORME D'ACTUACIONS SOBRE VIOLÈNCIA
DE GÈNERE A L'AJUNTAMENT DE PALMA
2010 - 2011**



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Índex

1. Presentació.....	3
Primer part: Magnitud del problema.....	5
2. Quantificació de la violència de gènere:	6
2.1.- Delictes ingressats.....	6
2.2.- Dones mortes per violència de gènere.....	8
2.3- Mesures judicials.....	9
2.4.- Denúncies.....	11
2.5.- Ordres de protecció.....	11
Segona part: Atenció específica dels serveis municipals a les víctimes de violència de gènere.....	13
3. Atenció a les víctimes de violència de gènere:	14
3.1.- Atenció de Qualitat:.....	14
3.1.1.- Carta de compromisos del Servei d'atenció a les Víctimes de Violència de Gènere.....	14
3.1.2.- Carta de compromisos per a l'assistència per a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere.....	15
3.2.- Serveis Municipals d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere.	17
3.2.1.- Servei d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere.....	17
3.2.2.- Mentories.....	20
3.2.3.- Servei Municipal d'Atenció a Persones Maltractadores dins l'Àmbit de la Parella.....	23
3.2.4.- Fitxer Declaració Voluntària de Risc (DVR) 112.....	27
3.2.5.- Pacte Palma contra la Violència de Gènere.....	29
3.2.6.- Servei d'Acollida per a Dones i Famílies.....	32
3.2.7.- Grup Operatiu de Violència Domèstica de la Policia Local (GOVD).....	34



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Presentació

L'any 1999, l'Assemblea General de Nacions Unides va declarar el 25 de novembre Dia Internacional d'Eliminació de la Violència contra les Dones.

Des d'aquesta data, s'han desenvolupat millores legislatives, judicials, policials i socials per a eradicar aquesta xacra.

No obstant això el problema continua existint i cada any sentim notícies relacionades amb la mort de dones a mans de les seves parelles o exparelles.

L'Ajuntament de Palma vol un model de convivència basat en el respecte i la col·laboració entre dones i homes. Té com a objectiu prioritari desenvolupar actuacions destinades a la prevenció, eradicació, protecció i atenció integral a les persones que pateixen violència de gènere.

En aquest sentit l'Ajuntament manté diferents línies d'actuació:

- Atenció social i psicoeducativa a les dones víctimes i als seus filles i filles
- Protecció i seguretat de les víctimes
- Atenció reeducativa a les persones agressores
- Actuacions preventives mitjançant la formació i la sensibilització

Alguns d'aquests serveis estan integrats en el Sistema de gestió de qualitat de l'Ajuntament: La carta de compromisos de l'Àrea d'Educació, Família Igualtat i Majors i la de Policia Local defineixen la responsabilitat municipal envers les dones víctimes, els seus infants i els maltractadors que volen canviar.

L'atenció a la violència de gènere requereix un abordatge integral. Per a millorar l'eficàcia del sistema és necessari que els diferents serveis d'atenció i protecció implicats treballin coordinadament, comparteixin la informació, avaluin els resultats i implementin les mesures correctores adients. Per això, i en el marc de les seves competències, els serveis municipals aposten per la coordinació interna i el treball en xarxa.

En el programa d'actes de commemoració del 25 de novembre es presenta aquest informe sobre les actuacions sobre violència de gènere que realitza l'Ajuntament de Palma.

L'informe s'estructura en dues parts: La primera és una aproximació a la magnitud del problema, amb un recull de dades sobre violència de gènere registrada, dones mortes a mans de les seves parelles o exparelles, dades procedents del Consell General del Poder Judicial, sobre denúncies, delictes i ordres de protecció.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

La segona part presenta informació relativa a l'atenció específica dels diferents serveis municipals que atenen les víctimes de violència de gènere.

Per a la seva elaboració s'han utilitzat dades procedents de:

- Consell General del Poder Judicial
- Secretaria General d'Igualtat
- Memòries dels serveis d'atenció
- Cartes de compromisos de l'Ajuntament de Palma

Els diferents tempos en la publicació de les dades i els diferents criteris de desagregació territorial que utilitzen els organismes és una mancança que limita l'abast de l'informe i la seva lectura des de diferents òptiques. És sens dubte un repte que s'haurà d'assolir amb la col·laboració interinstitucional per a facilitar la planificació de l'atenció a l'àmbit local.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Primera part: magnitud del problema



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

2. Quantificació de la violència de gènere

2.1 Delictes ingressats

Segons es desprèn de les dades publicades pel Consell General del Poder Judicial durant l'any 2010, al partit judicial de Palma, ingressaren 2.940 delictes per violència de gènere.

La major part d'aquests (81,80%) foren lesions i maltractaments, seguits de delictes contra la llibertat (12,32%). Els trencaments de mesures (2,96% dels delictes) i de penes (1,7%) són els següents en pes.

La xifra total suposa una disminució respecte l'any 2009, en passar de 2.999 a 2.940 (1,97%), Respecte a anys anteriors destaca l'augment dels delictes contra drets i deures familiars, que passa de 0 els anys 2008 i 2009 a 14 el 2010 i que, malauradament, s'ha tornat a registrar un homicidi al nostre partit judicial. Per contra, es dona un lleuger descens en els delictes contra la llibertat.

Delictes d'assumptes penals per tipus de delictes ingressats de violència de gènere. Any 2010

	Espanya	Illes Balears	Partit judicial de Palma ¹
Total	139.522	4.276	2.940
Homicidis	116	4	1
Avortament	3	0	0
Lesions al fetus	38	0	0
Lesiones i maltractaments	108.532	3.429	2.404
Contra la llibertat	12.296	457	362
Contra la llibertat i indemnitat sexual	928	28	13
Contra la integritat moral	3566	81	0
Contra drets i deures familiars	1.423	29	14
Trencament de penes	2403	88	49
Trencament de mesures	3657	132	87
Altres	6560	28	10

Font: dades del Consell General del Poder Judicial

¹ Partit judicial de Palma: Algaida, Andratx, Banyalbufar, Bunyola, Calvià, Deià, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Lluçmajor, Marratxí, Puigpunyent, Santa Eugènia, Santa Maria del Camí, Sóller, Valldemossa.

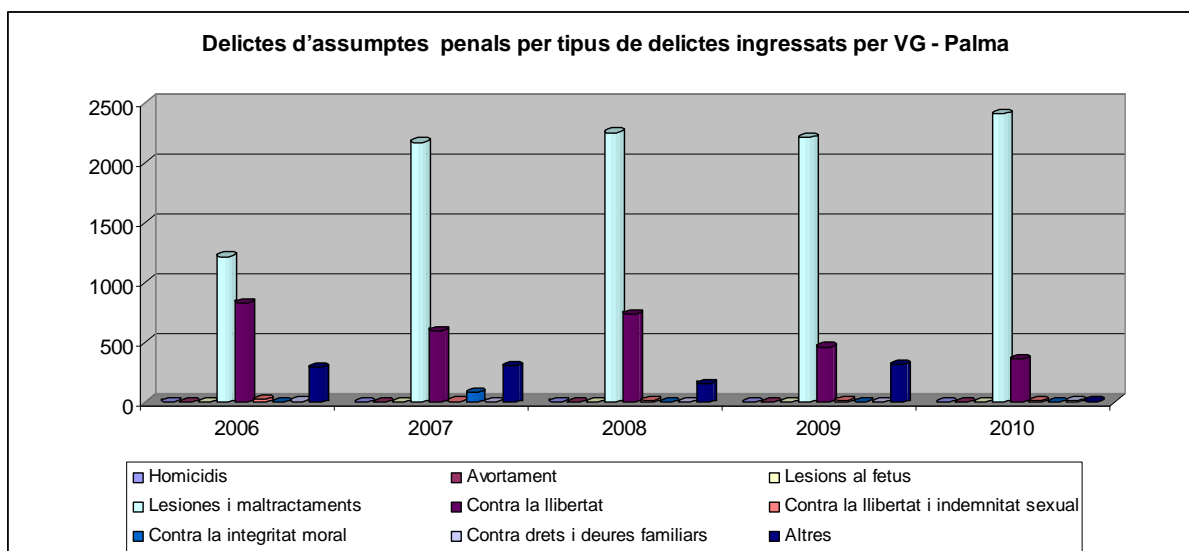


PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Comparativa delictes d'assumpes penals per tipus de delictes ingressats per violència contra la dona al partit judicial de Palma

	2006	2007	2008	2009	2010
Total	2.370	3.158	3.153	2.999	2.940
Homicidis	4	2	3	0	1
Avortament	0	0	0	0	0
Lesions al fetus	0	0	0	0	0
Lesiones i maltractaments	1.217	2.167	2.246	2.205	2.404
Contra la llibertat	827	595	734	460	362
Contra la llibertat i indemnitat sexual	24	8	15	16	13
Contra la integritat moral	1	81	0	4	0
Contra drets i deures familiars	6	3	0	0	14
Altres	291	302	155	314	10

Font: dades del Consell General del Poder Judicial



Es pot senyalar que al llarg dels anys, les lesions i els maltractaments continuen essent el delictes ingressats, de violència de gènere, més elevat. Passa de 51,35 % l'any 2006, a 68,6% l'any 2007, 71,23% l'any 2008, 73,53% l'any 2009 i 81,76% l'any 2010. Al llarg dels anys ha anat augmentat.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

2.2. Dones mortes per violència de gènere

Lluny d'acabar amb aquesta xacra social, l'any passat el nombre de dones mortes a l'Estat espanyol a mans de les seves parelles o exparelles va ser de 73, 24 persones més que l'any 2009, cosa que suposa un increment del 48,97%. Dues d'aquestes dones a la nostra comunitat autònoma i una d'elles pertanyia al partit judicial de Palma.

Fins el 3 de novembre de 2011 comptabilitzam a l'Estat espanyol 53 dones mortes per violència de gènere, una a la nostra comunitat autònoma.

Víctimes mortals per violència de gènere per CA						
	2006	2007	2008	2009	2010	(3 nov.) 2011 ²
Total	68	71	76	49	73	53
Andalusia	20	8	9	11	17	13
Aragó	1	2	1	0	2	2
Astúries	3	2	1	0	5	2
Illes Balears	3	1	1	1	2	1
Canàries	4	6	5	5	7	3
Cantàbria	0	2	0	0	0	0
Castella-La Manxa	4	5	3	1	3	1
Castella-Lleó	3	3	6	1	4	2
Catalunya	10	10	10	10	12	7
Comunitat Valenciana	8	10	10	8	8	8
Extremadura	1	0	0	1	1	6
Galícia	0	6	7	3	2	2
Madrid	5	10	11	4	7	7
Múrcia	3	2	4	1	1	2
Navarra	0	1	3	0	0	1
País Basc	3	2	3	2	2	2
La Rioja	0	0	2	0	0	0
Ceuta	0	0	0	1	0	0
Melilla	0	1	0	0	0	0

Font: Ministeri d'Igualtat

² Dades a 3 de novembre de 2011



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

2.3. Mesures judicials

En aquest apartat es recullen les dades de mesures judicials de protecció, de naturalesa penal, dictades en casos de violència de gènere.

Al partit judicial de Palma es dictaren, el 2010, 518 mesures de naturalesa penal, cosa que suposa un descens del 50,6% respecte de l'any 2009, si bé aquell any es va donar un fort increment respecte del 2008.

Les mesures més freqüents varen ser les d'allunyament i les de prohibició i de comunicació, que suposen un 43,24% cadascuna.

La prohibició de comunicació i l'allunyament són les mesures judicials de protecció de natura penal més elevades al llarg dels tres darrers anys.

En relació a les de mesura penal, es poden destacar com les més elevades la suspensió de guarda i custòdia i l'atribució de l'habitatge.

Evolució de les mesures judicials de protecció de natura penal de la violència contra la dona al partit judicial de Palma. Anys 2008-2010

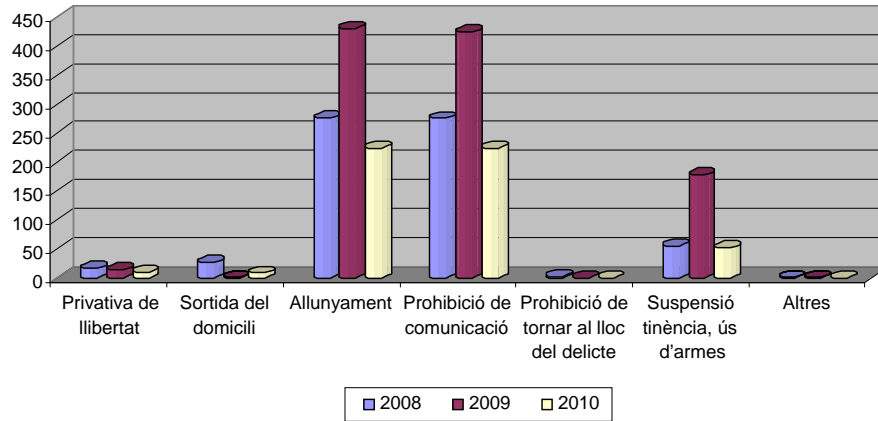
	2008	2009	2010
Total natura penal	653	1050	518
Privativa de llibertat	17	14	10
Sortida del domicili	27	1	8
Allunyament	276	431	224
Prohibició de comunicació	275	425	224
Prohibició de tornar al lloc del delictes	2	0	0
Suspensió tinença, ús d'armes	55	178	52
Altres	1	1	0
Total natura civil	113	92	116
Atribució de l'habitatge	30	20	38
Permuta ús habitatge familiar	0	0	0
Suspensió regim visites	5	1	4
Suspensió pàtria potestat	0	0	0
Suspensió guarda i custòdia	19	15	40
Prestació aliments	30	32	34
Sobre protecció menor	3	0	0
Altres	26	24	0

Font: dades del Consell General del Poder Judicial

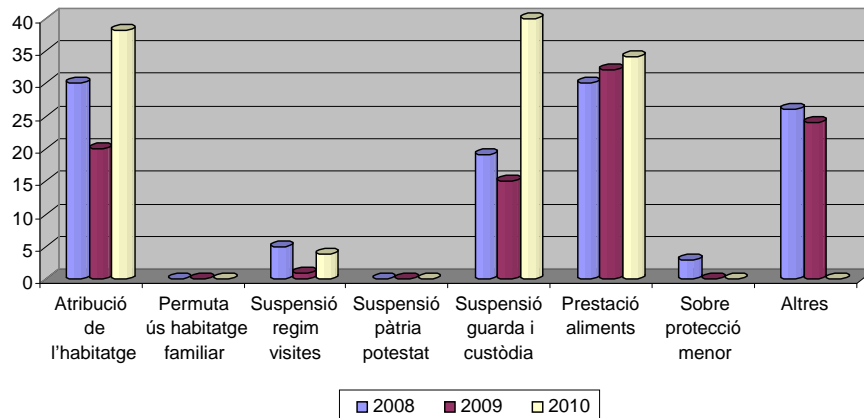


PACTE PALMA CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Mesures judicials de protecció de natura penal de la VG - Palma 2008-2010



Mesures judicials de protecció de natura civil de VG - Palma 2008-2010





PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

2.4. Denúncies

A l'Estat espanyol l'any 2010 es varen interposar 134.105 denúncies, 1.435 menys que l'any 2009, que suposa una estabilitat en el nombre de denúncies interposades, si bé l'any 2009 es va registrar un descens del nombre de denúncies del 4.6% respecte de l'any 2008.

Observant aquesta dada referida a la taxa per habitant, es pot assenyalar que el 2010 es presentaren 56,4 denúncies per cada 10.000 dones, enfront de l'any 2009, que varen ser 57,4.

La nostra comunitat continua essent, juntament amb Canàries, Múrcia i València, la que té major taxa de denúncies per habitant.

2.5. Ordres de protecció:

L'any 2010 es varen sol·licitar 37.908 ordres de protecció en tot l'Estat, un 7,7% menys que l'any 2009.

Ordres de protecció sol·licitades per sexe i nacionalitat per violència contra la dona. Any 2010			
	Espanya	Illes Balears *	Partit judicial Palma
Total	37.908	1.651	344
Víctima dona espanyola major d'edat	24.305		178
Víctima dona espanyola menor d'edat	500		2
Víctima estrangera major d'edat	12.872		164
Víctima dona estrangera menor d'edat	281		0
Denunciat home espanyol	24.931		194
Denunciat home estranger	13.014		150

Font: dades del Consell General del Poder Judicial

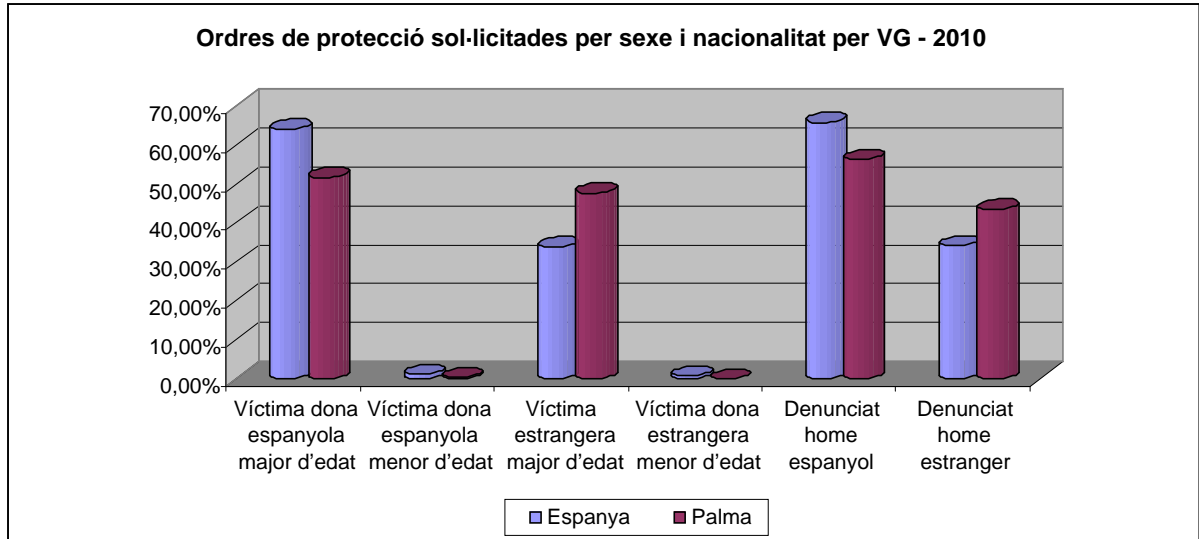
* les dades per sexe i nacionalitat no s'han pogut obtenir

Persones jutjades per sexe per violència de gènere. Partit judicial Palma		
	2009	2010
Total	457	344
Cònjuge	101	116
Excònjuge	84	86
Relació afectiva	126	72
Exrelació afectiva	146	70

Font: dades dels jutjats de violència contra la dona de Palma



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE



Senyalar en aquesta gràfica com s'inverteixen les dades en les diferents variables.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Segona part:

Atenció específica dels serveis municipals a les víctimes de violència de gènere



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3. Atenció a les víctimes de violència de gènere

3.1. Atenció de qualitat a les víctimes

L'Ajuntament de Palma vol treballar per una ciutat sense violència de gènere i amb una atenció integral i de qualitat a les persones que la pateixen.

Ho fa implantant un model de gestió de qualitat basat en la millora contínua, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç, eficient i moderna.

L'atenció integral a les víctimes de violència de gènere i el treball per a eradicar la violència, s'ha d'entendre dins el marc de la col·laboració i complementació amb la xarxa de serveis més ampla. L'Ajuntament vetlarà per a mantenir i reforçar els vincles que possibilitin el treball en xarxa, ja que és la suma d'esforços la que propiciarà l'avanç.

Aquest marc es desplega i concreta a través de les cartes de compromisos del Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere adscrit a l'Àrea d'Educació, Família, Igualtat i Majors i de la Carta de compromisos per a l'assistència per a víctimes de violència domèstica i de gènere del Grup Operatiu de Violència Domèstica de la Policia Local de Palma, adscrit a l'Àrea de Seguretat Ciutadana.

S'incorpora l'enllaç a través del qual es pot accedir als tríptics, quadre de comandament dels indicadors de qualitat de les dues cartes de compromisos dels serveis d'atenció a les víctimes de violència de gènere:

http://www.palmademallorca.es/IMI/PORTAL/PRD/fdes_d4_v3.jsp?codMenu=1540&language=ca

A continuació es recullen les dades més significatives d'aquestes cartes referides a l'atenció realitzada al llarg de l'any 2010

3.1.1. Carta de compromisos del Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere

Aquesta carta de compromisos compta amb la certificació AENOR, i amb ella es vol:



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

- Definir i difondre les línies d'intervenció del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere, així com els compromisos assolits per a portar-les a terme.
- Fer que sigui el punt de trobada entre persones usuàries i professionals, propiciant la participació i l'intercanvi per a aconseguir que l'oferta doni resposta a les necessitats reals.
- Impulsar la millora contínua del Servei per a oferir una atenció integral i de qualitat a les víctimes de violència de gènere
- Fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats

L'any 2010, el grau de compliment en els compromisos de la Carta, ha estat del 100%:

- El temps d'espera entre la demanda i l'atenció no serà superior a 3 dies hàbils en el 90% de les demandes i en el 10% restant no serà superior a 6 dies hàbils.
- Disponibilitat d'acompanyament en el 100% de casos, a interposar denúncia, dins l'horari d'atenció del servei.
- Valoració de les demandes d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles, en un termini no superior a 15 dies hàbils en el 95% dels casos i en el 5% restant no serà superior a 21 dies hàbils.
- Donar resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores, en un termini inferior a 5 dies hàbils en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies hàbils.

Els aspectes més ben valorats per part de les persones usuàries han estat, la capacitat de resposta, l'empatia i la fiabilitat.

La valoració general que fan del servei ronda l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 4,8 sobre 5.

Quant als professionals, els aspectes més ben valorats han estat la seguretat i l'atenció del servei, amb una puntuació del 4,86, seguit de la utilitat, 4,71, coordinació i treball en xarxa i accessibilitat amb un 4,71 sobre 5.

http://www.palmademallorca.es/IMI/PORTAL/PRD/fdes_d4_v1.jsp?contenido=42813&tipo=6&nivel=1400&codMenu=1541&codMenuPrimerNivel=1540&language=ca&agrupacion=0#

3.1.2. Carta de compromisos per a l'assistència per a víctimes de violència domèstica i de gènere



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

La Policia Local de Palma va optar per establir a l'any 2006 una Carta de serveis en la qual s'estableixen uns indicadors de qualitat en les atencions realitzades que permeten mesurar el percentatge d'atencions que es realitzen dins uns estàndards prefixats. Aquesta carta de compromisos també compta amb la certificació AENOR, i amb ella es vol:

Prevenir i pal·liar, en la mesura que sigui possible, les situacions de violència domèstica i de gènere, assistint les víctimes de forma integral, així com disminuir la victimització secundària.

Treballar de forma integral i donar cobertura especialitzada a les tasques policials relacionades amb violència domestica i de gènere.

Els resultats de la Carta continuen essent molt positius per a tots els indicadors, a pesar de les petites diferències que hi ha l'any 2010 respecte de l'any 2009 en els indicadors referits a les demandes d'auxili, assistències psicològiques i el que té a veure amb la satisfacció de les persones ateses.

Aquesta petita davallada pot reflectir la que s'ha observat a altres serveis d'atenció a les víctimes.

- El 98,95 % de les demandes d'auxili al 092 s'atenen abans de 9 minuts (99,04% l'any 2009).
- El 99,12% de les assistències psicològiques en situació de crisi s'atenen abans de 20 minuts (94,83% l'any 2009).
- Es tutela el 100% de les víctimes que ho requereixen.
- El 96,51% de les persones demandades mitjançant un sondeig telefònic un mes després d'interposar una denúncia tenen una opinió favorable sobre l'atenció rebuda (97,63% l'any 2009).

http://www.palmademallorca.es/IMI/PORTAL/PRD/fdes_d4_v1.jsp?contenido=41577&tipo=6&nivel=1400&codMenu=1541&codMenuPrimerNivel=1540&language=ca&agrupacion=0



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2. Serveis municipals d'atenció a les víctimes de violència de gènere

A la pàgina web del Pacte Palma: www.pactepalma.com es troba tota la informació relativa als serveis d'atenció a víctimes de violència de gènere, formes d'accés, horaris d'atenció, etc.

3.2.1. Servei d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere (SAIVVG)

▪ **Línia d'intervenció/objectius**

La finalitat del servei és prestar atenció social a dones víctimes de violència de gènere del municipi de Palma, des d'una perspectiva integral i en xarxa.

S'ofereix:

- **Informació**, orientació, assessorament a víctimes de violència de gènere i als professionals que les atenen, en temes de violència de gènere.
- **Servei d'acompanyament** personalitzat a les víctimes en les gestions vinculades a la seva situació i al seu seguiment.
- **Servei de teleassistència mòbil** que ofereix atenció, seguretat i protecció les 24 hores del dia a les víctimes amb ordre de protecció (ATEMPRO).

▪ **Equip d'atenció:**

Dues treballadores socials, dues monitores d'acompanyament i una auxiliar informadora.

▪ **Dades d'atenció:**

	2009	2010	2011 (3r trimestre)
Persones ateses (noves)	191	162	114
Casos treballats	365	399	395
Acompanyaments realitzats	351	288	169
Persones acompanyades	116	122	105
ATEMPRO tramitats (nous)	63	53	33
Persones amb ATEMPRO	119	172	111
Professionals assessorats	22	21	14



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

■ **Perfil de les persones ateses el 2010**

Edat:

Les franja d'edat amb major nombre de persones usuàries: **25-29 i 35-39 anys.**

Situació laboral:

Situació laboral	Nombre de persones	%
Activa aturada	81	50%
Activa ocupada	43	26,54%
Inactives altra situació	1	0,62%
Inactives incapacitades per a treballar	9	5,56%
Inactives (les seves tasques)	3	1,85%
Situació irregular	15	9,26%
Desconeixement	10	6,17%
Total	162	100%

Cal destacar l'alt percentatge de les dones ateses aturades, el 50%.

Nacionalitat:

Nacionalitat de les persones ateses	Nombre de persones	%
Persones espanyoles	87	53,70%
Persones immigrants comunitàries	14	8,64%
Persones immigrants no comunitàries	61	37,65%
Total	162	100%

Nivell d'ingressos:

Nivell d'ingressos:	Nombre de persones	%
Cap	29	17,90%
D'1 a 600 €	44	27,16%
De 601 a 900 €	18	11,11%
De 901 a 1500 €	8	4,94%
Més de 1500 €	0	0,00%
N.C.	19	11,73%
Desconeixement	44	27,16%
Total	162	100%



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Assenyalem el baix nivell d'ingressos econòmics de les dones ateses, tant sols un 4,94% té uns ingressos superiors a 900 € mensuals.

El grup majoritari de dones es troba en franges d'edats actives i el 59,16% té fills/es a càrrec, la qual cosa indica la necessitat de suport social i prestacions bàsiques que tenen les dones víctimes per a aconseguir sortir de la seva situació.

Tipus de violència:

Tipus de violència:	Nombre de persones	%
Violència física	124	76,54%
Violència psicològica	136	83,95%
Violència sexual	16	9,88%
Violència econòmica	46	28,40%
Violència social	42	25,92%

Mesures penals:

Mesures penals de les persones ateses pel SAIVVG		
	Nombre de persones	%
Denúncies	127	78,40%
Ordres de protecció o allunyament sol·licitades	89	54,94%
Ordres de protecció o allunyament concedides	81	50,00%
Sentències condemnatòries a mantenir l'allunyament per judici ràpid	14	8,64%
Sentències condemnatòries a mantenir l'allunyament per judici ordinari	9	5,56%

■ **Forma de gestió**

Servei de titularitat municipal, gestionat mitjançant contractació externa per la Fundació IReS - Institut de Reinserció Social.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2.2. Mentories: atenció als fills i filles, víctimes de violència de gènere

■ **Línia d'intervenció/objectius**

Des del Programa Mentories s'ofereix atenció psicosocial als fills i les filles de víctimes de violència gènere intrafamiliar.

Té com a objectiu principal ajudar-los a identificar models materns i paterns positius que permetin construir noves formes de relació, evitant el cicle repetitiu de la violència, afavorint nous models i patrons de relació basats en la no violència i el foment de la igualtat.

Triple perspectiva del treball:

- **Treball en grup:** sessions grupals, d'una hora i mitja de durada, agrupats per franges d'edat (4-9 anys; 10-14 anys i 15-18 anys). El nombre de sessions per grup és de 20.
- **Treball individual:** Tutories individualitzades d'aquells casos en què sigui més necessària l'ajuda i el suport personalitzat.
- **Treball interfamiliar:** sessions grupals d'una hora i mitja de durada, de suport a les mares o tutors, per a facilitar la comprensió dels canvis que farà l'infant i així poder ajudar-li en la seva recuperació. En total es realitzaran 20 sessions.

■ **Equip d'atenció**

L'equip d'atenció està integrat per dos professionals de psicologia (una psicòloga, un psicòleg infantil) i una educadora social. Compta amb el suport d'una tècnica d'administració i d'una cap de projecte.

■ **Dades d'atenció**

Des del gener fins al desembre de 2010, el total de demandes ateses des del servei ha estat de 81.

L'any 2009 el total de noves entrades va ser de 67, amb un increment l'any 2010 d'un 18%.

Des del gener fins al setembre de 2011, s'han atès 129 persones.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Hi ha dos grups en procés: un d'infants de 4 a 9 anys i un altre de mares. Altres dos grups han finalitzat.

Respecte a la procedència dels casos cal destacar que de les 81 demandes, 39 (48%) han arribat directament al Servei, i la resta, 42 (52%), han arribat derivades de algun servei. Això suposa un increment d'entrades que arriben directament al servei. El 2009 el percentatge va ser del 23% i l'any 2008 no es va produir cap entrada directament.

Cal ressaltar la valoració positiva que en fan les famílies ateses, una vegada finalitzada la intervenció, en relació a la millora de la comunicació entre mares i fills/es, així com una millora en el seu comportament i la comprensió de les seves necessitats.

USUARIS		Persones	(%)
Menors	Nines	52	24,2%
	Nins	81	37,9%
Persones adultes	Mares	79	36,9%
	Pares	2	1%
TOTAL		214	100%

En aquest total s'inclouen els menors atesos directament (de 4 a 18 anys) i els germans i germanes més petits, que han rebut qualque tipus d'atenció per part del Servei.

De les 81 demandes d'atenció s'han obert 66 expedients

■ **Perfil de les persones ateses a 2010**

Edat dels menors:

EDATS	Nines (%)	Nins (%)	Total
4 – 9 anys	21 (41%)	30 (59%)	51
10 – 14 anys	7 (28%)	18 (72%)	25
15 – 18 anys	7 (58%)	5 (42%)	12
Total	35	53	88



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Pel que fa a l'edat de les persones adultes referents ateses, el major percentatge, 52%, es troba en una edat compresa entre els 31 i 40 anys, seguida del grup d'edat entre 19 i 30 anys, amb un 26%.

Nacionalitat:

Nacionalitat	Mares	%
Espanyola	37	56%
Estrangera no comunitària	23	35%
Comunitària	6	9%
Total	66	100%

Durant l'any 2010 s'han fet 4 grups de menors, tres de 4 a 9 anys d'edat i un de 10 a 14 anys, i 4 grups de mares. En total s'ha treballat amb 34 mares i 38 menors.

▪ **Forma de gestió**

Servei de titularitat municipal gestionat mitjançant contractació externa.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2.3. Programa d'atenció a persones maltractadores dins l'àmbit de la relació de parella

■ **Línia d'intervenció/objectius**

Atenció psicosocial a persones, residents al municipi de Palma, que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella, que siguin majors d'edat i vulguin canviar aquesta situació de forma voluntària, responsabilitzant-se dels seus actes i de les conseqüències que aquests tenen, fent una revisió dels seus episodis violents i vivències personals, així com de les idees o creences que els afavoreixen.

Té com objectius:

- Millorar la seguretat i benestar de les víctimes de violència dins l'àmbit de la parella i dels seus fills i filles.
- Reduir la violència física, psicològica, econòmica, social i sexual dins l'àmbit de parella.

La intervenció s'organitza a partir de:

- Tractament individualitzat
- Tractament grupal

■ **Equip d'atenció**

L'equip d'atenció del servei està integrat per tres professionals de la psicologia. Compta amb els suport d'una tècnica administrativa i una cap de projecte.

■ **Dades d'atenció**

Des del gener fins al desembre de 2010, s'han atès 123 persones, 83 homes i 2 dones, i s'ha contactat amb 38 parelles d'usuaris.

Des del gener fins al setembre de 2011 s'han atès un total de 77 persones, 36 d'elles noves incorporacions.

■ **Perfil de les persones ateses el 2010 (agressores)**



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Edat:

EDATS	Nombre	Percentatge
12-25 anys	6	7%
26-35 anys	32	38%
36-45 anys	22	26%
46-55 anys	13	15%
56-65 anys	6	7%
65 anys	0	0%
Desconeguda	6	7%
TOTAL	85	100%

Situació laboral:

Situació laboral	Nombre de persones	%
Actiu	50	58%
No actiu	21	25%
Economia submergida	6	7%
Pensionista	2	3%
Desconegut	6	7%
TOTAL	85	100%

Nacionalitat:

Nacionalitat	Nombre	Percentatge
Espanyola	47	55%
Estrangera no comunitària	36	35%
Comunitària	2	3%
Desconeguda	6	7%
TOTAL	85	100%

Estat civil

Les dades més significatives en relació a aquest apartat, són que de les 85 persones ateses, un 41% són casats, un 37% són solters, un 14% estan separats/divorciats.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Tipus de violència:

Tipus de violència exercida	Nombre	Percentatge
Psicològica	24	28%
Física	5	6%
Sexual	1	1%
Psicològica - física	44	52%
Psicològica - física - sexual	1	1%
Desconeguda	10	12%
TOTAL	85	100%

■ **Perfil de les persones ateses a 2010 (parelles)**

Edat:

EDATS	Nombre	Percentatge
18-25 anys	6	16%
26-35 anys	10	26%
36-45 anys	14	37%
46-55 anys	7	18%
+ 56 anys	1	3%
TOTAL	38	100%

Situació laboral:

Situació laboral	Nombre de persones	Percentatge
Actiu	27	71%
No actiu	11	29%
TOTAL	85	100%

Nacionalitat:

Nacionalitat	Nombre	Percentatge
Espanyola	21	55%
Estrangera no comunitària	13	34%
Comunitària	4	11%
TOTAL	38	100%



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Consum de substàncies:

Les dades en relació a aquest apartat indiquen que un 47% manifesten no tenir cap antecedent de consum. Aquest fet ens indica que el consum de substàncies estupefaents i l'ús de la violència no es troba tan lligat com es pensa. El seu consum és utilitzat com una justificació errònia del comportament violent.

■ **Avaluació de la intervenció**

Del qüestionari de valoració del procés de canvi emplenat per les persones usuàries del servei a les diferents fases de seguiment del programa d'intervenció, cal destacar que existeix una major percepció de canvi en relació al comportament violent ja que aquest es torna menys violent i més assertiu; així com la percepció de millora que tenen en relació a la identificació i regulació de les pròpies emocions, i a les habilitats comunicatives i relacionals.

Per altra banda on apareix menor percepció de canvi és en la modificació del concepte de masculinitat i que pot tenir relació directa amb creences o idees molt arrelades que per a modificar-les és necessari un intens treball personal i temps per a assolir els canvis promoguts.

■ **Forma de gestió**

Servei de titularitat municipal gestionat mitjançant contractació externa.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2.4. Fitxer de declaració voluntària de risc (DVR) 112

■ **Línia d'intervenció/objectius**

Aquest projecte sorgeix de la col·laboració entre diferents administracions i serveis. És una de les propostes de millora recollides a la primera reunió plenària convocada per l'Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports (12 de novembre de 2008), que va reunir professionals, serveis, entitats i persones víctimes de violència, amb la intenció de fer un diagnòstic del circuit existent i pactar un pla de millores consensuat.

El protocol és d'aplicació a totes les dones d'edat que es trobin en risc o situació de violència de gènere, que visquin a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, independentment de la seva nacionalitat, situació administrativa o circumstància personal o social.

Es va signar el 18 de febrer de 2011 i la seva vigència és fins a 31 de desembre, prorrogable tàcitament per anualitats.

Organismes que hi participen:

- Direcció General de Justícia (Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte)
- GEIBSAU (SEIB 112)
- Institut Balear de la Dona (IBD)
- Ajuntament de Palma (Policia Local, Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere)

Objecte del protocol:

- Augmentar els dispositius d'autoprotecció per a les dones víctimes de violència de gènere, davant futurs episodis de violència de gènere i donar una resposta més ràpida i eficaç a aquest tipus de sol·licitud d'ajuda, a fi de que pugin ser totalment localitzades si telefonen des del telèfon fix que han facilitat. (En un futur podrà ser localitzada la zona on es troben si telefonen des del mòbil.)

Per a això es crea un fitxer on, de forma voluntària, les dones víctimes es puguin donar d'alta emplenant una sol·licitud a un dels serveis d'atenció de la xarxa on, a més, se li facilitarà informació del projecte, els avantatges i les limitacions.

Aquest servei és gratuït i les dades que s'aporten són totalment confidencials i emparades per la Llei de protecció de dades.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

■ **Dades d'atenció**

En total hi ha 18 dones donades d'alta en el fitxer DVR 112. Cinc varen fer la demanda al Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere, i 13 al Grup Operatiu de Violència Domèstica de la Policia Local de Palma.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2.5. Pacte “Palma contra la violència de gènere”

■ **Línia d'intervenció/objectius**

El Pacte Palma és un compromís ciutadà que té la finalitat d'avançar en l'eradicació de la violència de gènere i cap a una societat basada en els valors de la igualtat entre dones i homes.

El manifest del Pacte, aprovat per unanimitat al plenari de l'octubre de 2008, inclou un seguit de fites comunes a les quals la ciutadania de forma individual o des d'associacions, entitats, empreses, serveis... pot adherir-se a través de la pàgina web www.pactepalma.com:

- Fer visible la realitat de la violència contra les dones, donant a conèixer la vertadera dimensió del problema i conseqüències sobre les víctimes directes i indirectes (fills i filles).
- Donar suport a les víctimes mitjançant les accions i actuacions necessàries per a superar la situació de violència, respectant les seves decisions i iniciatives i facilitant els mitjans i l'accés als recursos.
- Divulgar els recursos, accions i mesures que afavoreixen l'eradicació de la violència contra les dones, donant suport als models socials que permetin la resolució de conflictes de forma no violenta, fomentant l'educació per a la pau.
- Assolir el compromís d'actuar contra tot tipus de violència, afavorint i transmetent models no sexistes i de respecte a la igualtat de dones i homes.

Les associacions, entitats, organismes, empreses... singularitzen compromisos participant i organitzant accions sensibilitzadores que promouen els valors de la igualtat i la no violència.

■ **Accions de sensibilització**

Compromís de la ciutadania

A 31 d'octubre de 2011 el Pacte “Palma contra la violència de gènere” comptabilitza 1.845 adhesions (1.635 de persones individuals i 210 d'empreses). El seu web ha rebut 12.427 visites, de 8.020 visitants diferents.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

El perfil Facebook serveix també com a plataforma de difusió, i comptabilitza 886 perfils adherits.

Commemoració del 25N

La programació d'actes per a la commemoració del 25N, Dia Internacional contra la Violència cap a les Dones, que realitza l'Ajuntament de Palma, inclou exposicions, conferències, taules informatives i un acte central per a fer visible l'acord de la ciutadania amb el Pacte i el rebuig a la violència i desigualtat.

Del 2008 ençà s'han realitzat 3 curses populars. A la darrera edició, el 2010, hi participaren 2.000 persones.

Es va comptar amb la participació de 95 persones voluntàries de Creu Roja i Escoltes de Mallorca per a la instal·lació de taules informatives.

La programació d'actes del 25 de Novembre a les seves diferents edicions ha estat possible gràcies a la col·laboració del voluntariat d'entitats socials (Creu Roja i Escoltes de Mallorca), de les aportacions econòmiques d'empreses privades (Obra Social de "la Caixa", C&A), del suport del Consell de Mallorca i de l'Institut Balear de la Dona, i del treball de diverses àrees municipals i de l'Institut Municipal de l'Esport.

El 27 de novembre de 2011 es realitzarà la Marxa Pacte Palma contra la violència de gènere: 1r Nordic Walking Ciutat de Palma.

Per a informació i inscripcions: [Ajuntament de Palma - Marxa Pacte Palma contra la violència de gènere 1r Nordic Walking Ciutat de Palma](#)

Les adhesions al pacte, la consulta sobre els serveis i altra informació relacionada sobre violència de gènere es pot realitzar a través de www.pactepalma.com.

■ **Accions formatives**

L'oferta formativa de l'Ajuntament de Palma té la finalitat de fomentar la corresponsabilitat en la prevenció, detecció i resposta davant situacions de violència de gènere.

Va adreçada a diferents col·lectius: adolescents, persones adultes, professionals de diferents àmbits...

Els continguts, format i durada estan ajustats als perfils de persones a qui s'adreça:



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Amb la formació es pretén la capacitat de col·lectius vulnerables i professionals en la detecció i afrontament de la violència de gènere.

■ **Resultats de les intervencions**

L'any 2010 es varen realitzar:

- **71** tallers de prevenció i sensibilització contra la violència de gènere gràcies a la col·laboració de la CAM (Caja de Ahorros del Mediterráneo), amb una participació de **1.598** persones (749 homes i 849 dones). Els tallers es desenvoluparen a centres educatius de primària i secundària, a professionals i a entitats ciutadanes.
- **76** tallers de prevenció de l'abús infantil gràcies a la col·laboració de l'associació RANA, amb una participació de **1.561** persones. 64 d'aquests tallers s'impartiren en un format contacontes, en què participaren 1.367 infants.
- **5** xerrades "La ciutadania contra la violència de gènere" a les quals participaren **42** persones.

L'any 2011, malgrat una reducció quantitativa, s'ha continuat en la línia formativa, comptabilitzant fins el 31 d'octubre:

- 15 tallers de prevenció i sensibilització contra la violència de gènere
- 35 tallers de prevenció de l'abús infantil
- 7 xerrades "La ciutadania contra la violència de gènere"

Les persones interessades, entitats, empreses, associacions i centres escolars poden accedir a l'oferta formativa a través dels webs:

Pacte "Palma contra la violència de gènere"

http://www.pactepalma.com/pacte_flash.php

Palma Educa

http://www.palmaeduca.cat/p_activitats/

Centre Flassaders

<http://www.flassaders.org/inici/index.php>



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2.6. Servei d'acollida a dona i família (SADIF)

■ **Línia d'intervenció/objectius**

Recurs residencial d'acolliment a dones majors de 18 anys o menors emancipades, soles o amb càrregues familiars, víctimes de violència de gènere, que necessitin abandonar el seu domicili.

Dóna els següents serveis:

- Informació, orientació i assessorament sobre els recursos d'assistència i acollida
- Acolliment d'urgència i per via ordinària.
- Promoció i inserció sociolaboral
- Assistència i tractament psicològic individual i grupal
- Suport a l'educació i temps d'oci dels infants acollits, fills i filles de les dones víctimes

Disposa de 48 llits, 18 habitacions per a unitat familiar, 8 llits per a famílies i 3 per a unitat familiar.

■ **Dades d'atenció**

Persones ateses durant el 2010 al Programa d'acolliment de víctimes de violència de gènere: 100 persones: 54 dones i 46 infants. Aquesta xifra suposa el 34,2% del total de casos atesos, ja que el 65,8% restant correspon a situacions d'emergència social.

L'any 2011 (d'1 de gener a 31 d'octubre), s'han atès des del Programa d'acollida a víctimes 85 persones: 46 dones i 39 infants.

Les dades següents són relatives a l'any 2010.

A més han utilitzat altres programes:

1. Informació i orientació: 38
2. Orientació laboral: 11
3. Intervenció psicològica: 23
4. Pisos d'inserció: 2



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Majoritàriament, arriben al SADIF per via policial un 48,15% o per iniciativa pròpia, 14,81% dels casos.

▪ **Perfil de les persones ateses el 2010**

En relació a l'**edat** de les dones acollides cal destacar que el 46,30% estan entre 18 i 30 anys.

El tipus d'habitatge del qual provenen les dones acollides és en un 44,44% d'habitació llogada.

Amb absència de recursos econòmics i si en tenen són insuficients. Només el 9,26% de les dones acollides tenien contracte de feina. És significatiu que el 59,26% no té cap tipus d'ingressos econòmics.

Quant al nombre de fills, el 42,59% de les dones tenen un fill, essent la franja d'edat de 0 a 3 anys la més elevada, amb un 45,65%.

▪ **Forma de gestió**

Contractació externa, servei gestionat per l'empresa Fundació, Salut i Comunitat.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.2.7. Grup Operatiu de Violència Domèstica de la Policia Local de Palma (GOVD)

■ **Línia d'intervenció/objectius**

- Realitzar un seguiment especialitzat i personalitzat dels casos de violència de gènere, assignant un policia tutor a cada víctima de gènere amb nivell de risc apreciat.
- Mobilitzar els recursos assistencials existents i derivació a aquells. Coordinació amb altres serveis (OAVD atenció psicològica i jurídica, Servei d'Assistència Integral a Víctimes de VG de l'Ajuntament de Palma, Serveis Socials, SADIF, Cos Nacional de Policia, Guàrdia Civil, altres policies locals...).
- Desenvolupar les mesures de protecció pertinents, en funció del nivell de risc (segons la instrucció 5/2008 de la Secretaria d'Estat de Seguretat sobre el Protocol per a la valoració del nivell de risc de violència sobre la dona, que modifica la instrucció 10/2007).
- Gestió de les ordres de protecció.

■ **Dades d'atenció:**

	2010	2011 (3r trimestre)
Persones ateses (denunciants V.G.)	375	228
Persones tutoritzades	358	225
Persones amb O.P. (V.D. i V.G.)	212	212
Assistència persones en crisi	226	126