



INFORME TÈCNIC SOBRE L'EXPEDIENT NÚMERO CSSB-2025

SOBRE B REFERENT ALS CRITERIS DE QUALITAT SOTMESOS A JUDICI DE VALOR

PROJECTE VALORAT

Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones i els seus fills i files supervivents a la violència masclista i a les addiccions (SAR – VM A) presentat per l'entitat Fundació Salut i Comunitat.

PUNTUACIÓ DEL PROJECTE TÈCNIC

Qüestions valorades (fins a 26 punts)	Puntuació
A.1.1 Protocol d'acollida (fins a 4 punts)	4
A.1.2 Procés de recuperació i autonomia (fins a 8 punts)	8
A.1.3 Treball en xarxa i utilització de recursos comunitaris (fins a 4 punts)	3
A.1.4 Avaluació i actualització del projecte (fins a 4 punts)	4
A.1.5 Model d'atenció (fins a 6 punts)	4
Total	23

JUSTIFICACIÓ

Protocol d'acollida

Respecte el Protocol d'acollida el projecte descriu un protocol d'acollida flexible i adaptat a la situació actual de la persona atesa vers el procés de recuperació de violència masclista i d'addiccions. En aquest sentit es valora positivament l'existència d'una eina que pot ser adaptada a cada persona posant al centre les dones (i llurs famílies). A més, la preparació de la recepció de la dona (i els seus fills i filles) es fa prèviament a l'entrada de la família al servei, facilitant l'adaptació per part de les persones usuàries i el coneixement (i per tant millorant l'atenció) per part de l'equip professional.

El protocol d'acollida descrit contempla l'atenció individual, adaptada al moment vital de la persona atesa vers el procés de recuperació. Es valora positivament l'atenció que es posa en la cura emocional en el moment de l'entrada al recurs tot garantint espais segurs, contenció emocional i adaptació progressiva.

El protocol contempla els criteris i model d'atenció descrit al PTT. En aquest sentit es valora la metodologia de coneixement de l'entorn partint de la gestió de la quotidianitat i que ajuda a establir vincles tant amb les professionals com amb la resta de dones amb qui comparteixen servei. També es valora el foment de la consciència, responsabilitat i compromís de les persones acollides envers el seu propi procés i el servei a través del coneixement de la normativa i la signatura del contracte d'estada.



També incorpora elements orientats a la revisió, avaluació i millora continua del procés, ja que el protocol serà revisat cada dos o tres mesos o segons les necessitats detectades.

Procés de recuperació i autonomia

Es garanteix la intervenció individualitzada, segons les necessitats, edats i moments vitals de les persones acollides. En aquest sentit s'elabora un pla individualitzat d'adaptació al servei, de presa de consciència tant de la situació de violències masclistes (pròpies i que també afecten els seus fills i filles) com de la situació d'addiccions o manteniment de l'abstinència, i de les pròpies habilitats i capacitats personals. Es valora l'atenció al creixement personal (promoció de l'autoestima, autoconeixement i desconstrucció de dependències que fomenten l'autonomia pròpia i facilitin les relacions socials sanes).

L'acompanyament en el dia a dia quotidià individual i col·lectiu s'estructura amb criteris educatius enfocats a la promoció de l'autonomia. Es treballa adequadament la presa de consciència respecte l'autonomia (començant pel benestar emocional i la cura d'una mateixa), potenciant les habilitats socials, l'autogestió econòmica i la cerca i manteniment de feina, recerca d'habitatge, i la motivació per realitzar tots els tràmits que convinguin i siguin necessaris per a l'estatització de la situació personal / familiar.

El procés de recuperació presentat és coherent al model d'intervenció i als criteris establerts al plec. Es posa èmfasi en el cas de les mares, no només de la seva autocura sinó també envers els seus fills i filles, així com l'acompanyament en les seves habilitats marentals per tal d'implicar-la en el procés de recuperació dels seus fills i filles. L'atenció professional s'adapta en funció de les necessitats de potenciació de l'autonomia (intensificant-se per exemple, en els moments de sortida i trasllat a habitatges propis).

La intervenció individualitzada es complementa amb la intervenció grupal a partir de diferents estratègies com la creació d'espais de convivència i vinculada al procés d'estada i recuperació, i treball en grup d'aspectes claus que contribuiran al seu procés de recuperació (addiccions, apoderament, sexualitat, violències, ...) i eines motivadores com un blog.

En definitiva, el procés de recuperació basat en el model biopsicosocial i la intervenció per al foment de l'autonomia és adequat i coherent al model i criteris d'atenció descrits en el plec. Posa èmfasi en la preparació per la vida independent i adulta i té en compte l'atenció individual durant tot el procés.

Treball en xarxa i utilització de recursos comunitaris

El projecte parteix d'una concepció de treball en xarxa, coneixement comunitari i compartició de la informació, base essencial per desenvolupar un treball en xarxa àgil i eficient entre les professionals dels serveis implicats, però sobretot centrat en el procés de recuperació de les persones ateses.

En aquest sentit, el treball en xarxa es concep com una finestra d'oportunitat per crear sinèrgies que vagin moldejant i actualitzant les estratègies d'intervenció per cada cas concret i per cada servei de la xarxa intervinent. Tant la concepció com l'aterratge en aquest àmbit es



concreten amb varies eines especialment, amb un Protocol de derivació i seguiment als serveis públics o privats de la xarxa.

La descripció del treball en xarxa és funcional i coherent i inclou la globalitat d'agents intervinents de la xarxa. Es contempla tant l'ús de recursos comunitaris coneguts i habituals (com els centres de salut primària, els serveis educatius formals i informals, policials ...), com la incorporació de nous en funció de les necessitats de les persones ateses (recursos socials i terapèutics específics de la xarxa d'atenció a les drogodependències, a la salut mental, a la protecció a la infància, a les violències masclistes i tràfic d'éssers humans, ...).

S'inclouen les professionals de la xarxa i demés professionals com agents a tenir en compte en el procés de millora continua del recurs. Especialment es fa menció a les professionals del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i altres professionals de diverses disciplines expertes en addicions o violències masclistes tant de l'entitat, com del territori com de les institucions.

A pesar que el projecte posa èmfasi en el treball de foment de l'autonomia, no aprofundeix en la descripció de l'ús de recursos comunitaris encaminat a facilitar els processos de recuperació, empoderament i autonomia de les persones ateses partint de les necessitats individuals d'aquestes.

Avaluació i actualització del projecte

Es parteix de la idea que l'avaluació ha d'estar integrada en el procés d'intervenció i centrada en la persona, de tal manera que l'adaptació a les necessitats de les dones (i de llurs fills i filles) és el motor per anar actualitzant el pla d'atenció individualitzat, per una banda respecte es persones usuàries. Però també envers la qualitat del servei pel que fa al recurs públic, per una altra banda.

El projecte empara diferents eines d'avaluació com sistemes de qualitat externs i indicadors propis. També menciona que s'acolliran a les indicacions que en aquest àmbit que doni el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i s'utilitzaran els indicadors que el Consorci proporcioni.

Els mecanismes descrits són funcionals i asseguren una millora continua a partir del procés d'avaluació que configuren. Així es parteix d'un procés d'avaluació integral del recurs que contempla mecanismes d'avaluació que analitzen de forma conjunta i interrelacionada processos i resultats partint de varies dimensions qualitatives: tècnica i material, humana i corporativa.

El projecte inclou en el procés d'avaluació la participació de les persones professionals i de les persones ateses, tenint en compte el grau de satisfacció i les aportacions de millora de les persones ateses a través de varies eines com les enquestes de satisfacció o el sistema de recollida de queixes i suggeriments. Així es demana tant a professionals com a dones (i família atesa) que avaluin la utilitat, l'adequació i la capacitat d'innovació de la intervenció, i se sistematitza la recollida de la informació per tal que pugui ser emparada eficaçment.



En definitiva, es descriu un procés de revisió, actualització i avaluació del projecte que permet incorporar canvis en el model de forma àgil i eficient tot garantint tant la participació de les persones acollides com de les professionals que formen part del projecte.

Model d'atenció

El projecte parteix d'un model sistèmic-ecològic centrat en les persones que garanteix la perspectiva feminista, intercultural i de Drets Humans i de gènere tal i com s'estipula en el Plec. Es considera així les violències masclistes com una vulneració dels drets humans. Es parteix de la consideració que les persones ateses poden ser dones cis o trans. L'enfocament interseccional i la perspectiva comunitària s'inclouen en la intervenció. Es valora la necessitat de la no-revictimització i la interdisciplinarietat en aquesta premissa del treball en xarxa. També la concepció de la intervenció integral, l'apoderament de les dones com a mares, i la visibilització de la infància i l'adolescència ateses en el servei

En definitiva, el model d'atenció és considerat en ell mateix com una bona pràctica idoni i ajustat al model d'atenció descrit al PPT.

Barcelona, 30 d'octubre de 2024