

Plec de prescripcions tècniques que regeix el contracte del Servei d'Intervenció en Crisi (SIC) dins l'àmbit territorial de Catalunya

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Intervenció en Crisi (en endavant SIC):

- L'atenció psicològica, adreçada a víctimes de feminicidis en grau de temptativa o consumats, situacions de violència masclista sexual i altres situacions de violència masclista amb un alt potencial traumàtic per a les víctimes i el seu entorn proper. Inclou tots els àmbits i formes de violències masclistes previstos en la Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Aquest servei s'ofereix a tot Catalunya durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

La seva intervenció és immediata, limitada i acotada en el temps. Les professionals es poden desplaçar fins al lloc on s'acorda amb la persona/es a atendre en el termini màxim de temps de 2 hores, des que s'acorda amb la persona a atendre.

- Els espais de treball, adreçats principalment, als agents activadors qualificats del servei, així com a tots els equips de professionals que intervenen en l'abordatge de les violències masclistes que participen activament als circuits territorials.

Consisteix en sessions que permeten conèixer el servei, el seu circuit de funcionament, el marc d'intervenció i també el treball de casos pràctics.

2. Objectius del SIC

Els objectius són:

Atenció psicològica:

- Atenuar l'esdeveniment estressant i alleugerir l'impacte immediat mitjançant una primera ajuda emocional.
- Limitar els trastorns psicològics a mitjà i llarg termini, especialment la patologia de l'estrès posttraumàtic.
- Enfortir els recursos naturals de les persones per fer front a l'esdeveniment traumàtic, tot activant les seves capacitats manifestes i latents.

Espais de treball:

- Donar a conèixer el SIC i el seu circuit de funcionament.
- Dotar d'eines d'identificació de la situació de crisi a les persones participants.
- Fer una aproximació als primers auxilis psicològics amb perspectiva interseccional.

3. Descripció de les prestacions del servei SIC

3.1 Servei d'atenció psicològica en situació de crisi

Circuit de funcionament

a) Activació

El servei s'activa a través d'una trucada telefònica al número d'ús restringit. La coordinadora operativa rebrà la trucada i, d'acord amb els criteris d'activació exposats més endavant, en un termini màxim de 30 minuts des de la recepció de la trucada, ha de donar resposta motivada.

En cas de no activació del SIC, la coordinadora operativa ha d'oferir pautes bàsiques d'assessorament i d'acompanyament a l'agent activador i oferir serveis i recursos del territori on poder fer una derivació del cas.

Criteris d'activació

A l'hora d'activar el servei, cal tenir en compte el següent:

- Gravetat dels fets en el marc de les violències masclistes i en context de crisi: episodis greus de violències masclistes que requereixin una intervenció immediata.
- Espai temporal dels fets: Cal tenir en compte, que les situacions de violències masclistes en context de crisi van més enllà de l'espai temporal en què s'hagin produït els fets. Evitar la intervenció davant situacions cronificades.
- Impacte en la salut mental de la/les persones a atendre: avaluar els riscos potencials per a la salut mental a llarg termini.
- Voluntat de la persona/es a atendre: La persona/es a atendre han d'expressar la seva voluntat de rebre aquest suport.
- Recursos existents: l'activació del servei es considera adequada un cop valorats els recursos locals i comarcals, per garantir la coordinació amb aquests segons els acords de col·laboració interdepartamentals establerts.
- Identificació de la situació i de la persona/es a atendre: l'activació es produirà quan es valori que no hi ha risc per la persona/es a atendre i per l'equip professional del SIC. Així mateix, cal tenir identificades a la persona/es a atendre.

Agents activadors qualificats:

A continuació, es facilita la relació d'agents d'activadors qualificats que poden activar el servei. Aquest llistat pot ser modificat d'acord amb futurs acords de col·laboració o revisió dels actuals.

- Línia d'atenció contra la violència masclista 900 900 120.
- Cossos policials: PG-Mossos d'Esquadra.
- Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE).
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD).
- El Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) o altres professionals de la salut acordats.
- Responsables de Serveis Socials.
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD).

- Altres serveis d'emergències: DIPSAUT i CUESB.

b) Atenció i derivació

- Primer contacte entre la psicòloga i la persona a atendre: aquest contacte serà telefònic d'acord amb les dades de contacte facilitades per l'agent activador.
- Confirmació de la demanda per part de la persona a atendre i planificació de l'atenció amb la psicòloga: és el moment en que es recull la demanda i la voluntat de la persona a atendre, així com també, les necessitats d'atenció. S'acorda amb la persona el lloc, dia, hora i el canal d'atenció. En cas de ser presencial, el SIC pot desplaçar-se al domicili, al lloc dels fets i/o a les dependències de serveis públics.

En cas de feminicidi, la DGEVM pot pre-activar el servei, i si s'escau, requerir la presència d'almenys una psicòloga al minut de silenci organitzat pel territori corresponent.

En cas de violència vicària o fills/es escolaritzats, la DGEVM pot requerir la disponibilitat d'una psicòloga per desplaçar-se i donar suport al centre educatiu, que intervindrà coordinadament amb Unitat de Suport a l'Alumnat en situació de Violència (USAV).

En cas que l'atenció es realitzi en un domicili, i per motius de seguretat, sempre que es requereixi, s'hauran de desplaçar dues professionals. Una d'elles efectuarà l'atenció i l'altra romandrà disponible per qualsevol incidència.

Desenvolupament de l'atenció: aquesta atenció és immediata, acotada i limitada en el temps. En general, una activació es pot mantenir oberta durant màxim una setmana; no obstant això, aquesta durada podrà ser més àmplia quan l'equip professional del SIC juntament amb la DGEVM ho considerin.

- Derivació a recursos i serveis del territori: derivació a la xarxa de recursos especialitzats en atenció a les violències masclistes o altres, segons les necessitats detectades. Aquesta derivació es realitzarà a través d'una primera coordinació telefònica i la tramesa de la informació necessària per continuar l'atenció de la persona atesa. Preferentment, l'informe cal enviar-lo encriptat o través de l'Extranet de les Administracions Públiques Catalanes (EACAT).

c) Tancament i seguiment

El tancament de l'atenció s'ha d'acordar i informar tant a la persona atesa com a l'agent activador qualificat. En tots els casos, es farà un retorn de l'atenció realitzada al/la professional que va sol·licitar l'activació.

Es farà un seguiment de la persona atesa un cop finalitzada la intervenció directa, quan la situació així ho requereixi.

Persones destinatàries

El SIC està adreçat a totes les persones afectades per la situació de crisi: dones, fills i filles, l'entorn i persones properes (veïnatge, entorn laboral, amistats, etcètera) afectat per la situació. També inclou l'atenció a els equips professionals afectats per la situació o que tinguin vinculació amb la persona afectada.

Canals i formats

Els canals d'intervenció del SIC són presencial, telefònic i telemàtic, segons la demanda que realitzi la persona a atendre o segons valoració de l'equip professional. Preferentment, les atencions del SIC es realitzaran de manera presencial.

El format d'atenció podrà ser individual o grupal, en funció de cada activació i d'acord amb la valoració tècnica de la coordinadora operativa.

L'atenció presencial pot ser en el lloc on s'han produït els fets; en dependències de serveis públics, com per exemple: centres de crisi 24 h, serveis socials; SIE, SIAD, o altres que faciliti l'agent activador; i altres que precisi la persona a atendre com per exemple, el domicili.

Els espais on es realitzin les atencions han de garantir seguretat per l'equip professional del SIC i per a la persona a atendre.

3.2 Espais de treball

Circuit de funcionament

Les sessions tindran una durada màxima de 4 hores, en funció de les funcions de les necessitats i la demanda que realitzi el servei o circuit sol·licitant.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de preparar els materials de treball i definir-ne el contingut d'acord amb la demanda formalitzada i a les necessitats de cada territori. El contingut de les sessions i els materials seran tramesos per mitjans electrònics a la tècnica referent de la DGEVM, amb un mínim de dues setmanes d'antelació a la realització de la sessió, per al seu vist-i-plau. El disseny del material s'ha d'adequar a les plantilles corporatives d' IFE i seran facilitades per la DGEVM.

a) Sol·licitud

Els agents activadors qualificats o el servei participant del circuit per l'abordatge de les violències masclistes, pot sol·licitar la realització d'espais de treball al seu territori per mitjans electrònics a la persona referents dels Serveis Territorials d'IFE.

Aquesta sol·licitud es valorarà conjuntament amb l'equip professional del SIC. L'equip de professionals del SIC donarà resposta i proposarà l'execució dels espais sol·licitats.

b) Execució

L'equip professional del SIC impartirà les sessions en coordinació amb la tècnica/a referent dels Serveis Territorials d'IFE.

En cas que sigui necessari la inscripció als espais de treball, l'empresa adjudicatària se'n farà càrrec.

c) Avaluació i tancament

Un cop finalitzada l'execució dels espais de treball, el material emprat serà lliurat per correu electrònic a les persones participants per part de la tècnica/a referent a Serveis Territorials d' IFE, així com l'enllaç amb el qüestionari de satisfacció.

Persones destinatàries

Estan adreçades, principalment, als agents activadors qualificats i a les professionals que conformen els diferents circuits comarcals i municipals d'abordatge de les violències masclistes.

Canals i format

Les sessions es duren a terme preferentment de manera presencial, tot i que es poden realitzar en format telemàtic, segons la demanda.

Les sessions s'impartiran als espais que s'acordi amb el servei/circuit que sol·liciti l'espai de treball.

4. Base de dades

L'empresa adjudicatària està obligada a utilitzar la base de dades (en endavant BBDD) pel registre de les dues prestacions que recull el contracte.

- En relació amb el servei d'atenció psicològica:

Les sol·licituds d'activació (tant les que esdevinguin activació com les que no), les persones a atendre d'acord amb el sistema d'anominització de dades, les intervencions dutes a terme de cada activació.

El registre de la informació de la sol·licitud d'activació s'haurà d'efectuar com a màxim 2 hores després de rebre la trucada. En relació a la informació relativa a les persones a atendre i les intervencions, s'haurà de registrar a la BBDD en un màxim de 24 hores posterior al tancament de l'activació.

- En relació amb els espais de treball:

Les sessions d'espais de treball realitzades segons les dades indicades a la BBDD.

El registre de la informació s'haurà d'introduir a la BBDD com a màxim 48 hores després d'haver estat efectuades.

5. Recursos humans

El servei ha de disposar d'un equip professional especialitzat en l'atenció i abordatge de les violències masclistes i les situacions de crisi per donar resposta de manera ininterrompuda durant les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

L'equip estarà format per un total de 24 professionals:

- 1 coordinador/a tècnic/a (CT),
- 6 coordinadors/es operatius/es (CO),
- 16 psicòlegs o psicòlogues (P)



-10 psicòlegs o psicòlogues (P) que formaran part d'una borsa.

- 1 administratiu/va (A).

L'equip professionals ha de poder atendre en català i castellà com a mínim.

Perfils de l'equip professional.

5.1. Coordinador/a tècnica

- Perfil mínim exigít:
 - Grau universitari o llicenciatura en Psicologia.
 - Tenir un mínim de 3 anys d'experiència realitzada en els darrers 8 anys en un d'aquests dos àmbits:
 - Violències masclistes.
 - Intervenció en crisi i en mètodes de reparació de les seqüeles greus i el trauma.
 - Tenir una formació d'un mínim de 50 hores bàsiques en violències masclistes.
 - Tenir un mínim de formació de 50 hores en intervenció en crisi i en mètodes de reparació de les seqüeles greus i el trauma.
 - Experiència mínima de 2 anys en la gestió d'equips en els darrers 8 anys.
- Funcions:
 - Supervisar la correcta execució del servei.
 - Coordinar les propostes de millora en relació amb el model d'intervenció.
 - Planificar els mitjans materials i recursos humans.
 - Explotar dades estadístiques i elaborar informes de seguiment.
 - Elaborar una memòria anual del servei.
 - Vetllar per l'acompliment del pla de supervisió i el pla de formació.
 - Realitzar reunions mensuals amb la persona referent de la DGEVM per tal de supervisar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte. Les tasques pròpies de coordinació amb l'Administració seran preferiblement en torn de matí en horari de permanència obligatòria (De 9 a 14h).

5.2. Coordinador/a operativa

- Perfil mínim exigít:
 - Grau universitari o llicenciatura en Psicologia.
 - Tenir un mínim de 3 anys d'experiència realitzada en els darrers 8 anys en un d'aquests dos àmbits:
 - Violències masclistes.
 - Intervenció en crisi i en mètodes de reparació de les seqüeles greus i el trauma.
 - Tenir una formació d'un mínim de 50 hores bàsiques en violències masclistes.
 - Tenir un mínim de formació de 50 hores en intervenció en crisi i en mètodes de

reparació de les seqüeles greus i el trauma.

- Experiència mínima d'1 any en la gestió d'equips en els darrers 8 anys.
- Funcions:
 - Avaluar la sol·licitud d'activació del servei.
 - Oferir assessorament, orientació i seguiment a la professional que sol·licita l'activació del servei.
 - Coordinar l'equip d'atenció psicològica.
 - Coordinar-se amb les referents Serveis Territorials del Departament d'Igualtat i Feminisme.
 - Participar dels espais de coordinació dins la xarxa d'atenció a les violències masclistes.
 - Coordinar-se amb els recursos i serveis pertinents per garantir la derivació conduïda adequada.
 - Coordinar-se i dinamitzar els espais de treball.
 - Gestionar el correu electrònic i donar resposta a les consultes que puguin efectuar-se en un màxim 24 hores.

5.3. Psicòlogues

- Perfil mínim exigít:
 - Grau universitari o llicenciatura en Psicologia.
 - Tenir un mínim de 3 anys d'experiència realitzada en els darrers 8 anys en un d'aquests dos àmbits:
 - Violències masclistes.
 - Intervenció en crisi i en mètodes de reparació de les seqüeles greus i el trauma.
 - Tenir una formació d'un mínim de 50 hores bàsiques en violències masclistes.
 - Tenir un mínim de formació de 50 hores en intervenció en crisi i en mètodes de reparació de les seqüeles greus i el trauma.
- Funcions:
 - Atenció psicològica, acompanyament i seguiment amb la persona atesa fins el tancament de l'activació.
 - Coordinar-se amb la CO.
 - Participar dels espais de coordinació dins la xarxa d'atenció a les violències masclistes, si s'escau.
 - Coordinar i dinamitzar els espais de treball.

5.4. Administrativa

- Perfil mínim exigít:



- Títol de tècnic/a superior (formació professional de grau superior) de la família professional d'Administració i Gestió, o bé una titulació oficial equivalent que acrediti una formació específica en l'àmbit administratiu.
 - Mínim d'1 any d'experiència en gestió administrativa.
- Funcions:
- Gestió administrativa del servei, incloent-hi el registre, arxiu i classificació de documentació i tramitació d'expedients interns.
 - Suport en la gestió de dades i elaboració d'informes bàsics.
 - Coordinació amb altres professionals i serveis en les tasques que li siguin delegades.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar durant el primer mes d'execució els *currículum vitae* de l'equip professional. Pel que fa a les titulacions i formacions, s'acreditaran mitjançant la còpia de la titulació al·legada. En cas que hi hagi un canvi d'algun dels professionals, ha de complir els requisits mínims exigits en aquest PPT i caldrà la presentació d'aquesta mateixa documentació a la persona responsable de la DGEVM.

Els rol de coordinació tècnica, no pot ser exercit per una professional que realitzi funcions de coordinadora operativa o professional de la psicologia.

Una mateixa professional pot efectuar les funcions de coordinadora operativa i psicòloga sempre i quan no es doni la duplicitat de funcions en el mateix moment.

6. Supervisió de casos i espai de cures

Atesa les característiques del servei, l'empresa ha de disposar d'un espai de supervisió grupal i individual de casos i cures als i les professionals que formen el SIC, amb la finalitat d'evitar la síndrome de *burnout* i millorar l'atenció que presten, així com també, garantir el bon funcionament del servei.

El format d'espai de cures per l'equip professional del SIC serà com a mínim 2 hores amb una freqüència semestral.

S'estableix l'espai de supervisió de casos en format d'una borsa d'hores a distribuir segons necessitats i demandes de l'equip professional del SIC.

7. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària es compromet a:

7.1. Diàriament:

- a) L'empresa es compromet a mantenir actualitzada la base de dades proporcionada per la DGEVM.
- b) L'empresa es compromet a posar en coneixement a la DGEVM qualsevol error detectat a la base de dades.
- c) Informar sobre les incidències en relació als dispositius i les línies telefòniques facilitades per la DGEVM.
- d) Informar sobre les incidències en relació al correu electrònic facilitat per la

DGEVM.

7.2. Mensualment:

- a) La coordinadora tècnica del servei s'ha de reunir de forma mensual amb la DGEVM, per avaluar i supervisar l'execució del servei.

7.3. Trimestralment:

- a) Les responsables de direcció de l'empresa adjudicatària s'han de reunir trimestralment amb la DGEVM, per avaluar i supervisar l'execució del servei.

7.4. Anualment:

- a) Memòria anual de l'activitat del servei, a presentar entre l'1 i el 15 de gener de l'any següent en format PDF, d'acord amb les indicacions (plantilla) facilitades per la DGEVM.
- b) L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una base de dades pròpia i actualitzada, que reculli el nom i cognoms i telèfon de contacte de les persones ateses de forma individual pel servei. A presentar entre l'1 i el 15 de gener de l'any següent.
- c) L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una base de dades pròpia i actualitzada amb els recursos d'abordatge de les violències masclistes a Catalunya, tant públics com privats (municipals, comarcals i autonòmics), necessaris per dur a terme la prestació del servei, així com l'ús del Directori de Recursos per a l'abordatge de la violència masclista a Catalunya. A presentar entre l'1 i el 15 de gener de l'any següent.

8. Especificacions tècniques de la línia telefònica

La DGEVM disposa d'una línia de telèfon del SIC que proporcionarà a tots els agents activadors qualificats. Aquesta línia connectarà directament amb el/la coordinador/a operativa.

Els telèfons de les professionals amb funcions de coordinació operativa han d'estar disponibles les 24 hores del dia, tots els dies de l'any (inclosos els festius), i no pot tenir franges d'ocupació de la línia superiors a 15 minuts. En cas que la línia estigui ocupada i entri una nova trucada, s'haurà de retornar la trucada en un màxim de 15 minuts des del moment d'entrada de la trucada, garantint l'atenció immediata.

A més, l'empresa adjudicatària ha de garantir a les 16 psicòlogues la línia telefònica necessària per dur a terme el servei, en cap cas la professional pot fer servir la seva línia personal en la prestació del servei.

En data de la signatura digital,

Ana Belén Gallo Garcia
Directora General per a l'Erradicació de les Violències Masclistes
Departament d'Igualtat i Feminisme