

## INDARKERI MATXISTA JASATZEN DUTEN EMAKUME BIKTIMA BABESTEKO ZERBITZUAK

### SERVICIOS DE ATENCION A LAS MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

1

## AURKIBIDEA

- Servicios:
  - Servicio de Valoración, acceso y seguimiento
  - Servicio Foral de coordinación de Urgencias Sociales (SFCUS).
  - Centro Acogida Inmediata, centro media y larga estancia y Pisos de Autonomía.
  - Centro Acogida situaciones VM, desprotección, exclusión
  - Viviendas con apoyos
  - Programa de Atención Psicológica.
  - Programa de Atención Socio-juridicoa.
  - Programa Intervención psicosocial

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua

2

### Marco institucional

#### Ayuntamientos :

Servicios sociales de base y Servicios de atención primaria

#### Diputaciones Forales:

Atención Secundaria (o especializada)

Decreto de cartera 185/2015

II Acuerdo Interinstitucional

Norma Foral y Comisión Político Técnica

Conceptualización

Plan Aurre contra la VM, Plan de Igualdad

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua


3

## Servicios Sociales de Base y de Atención Primaria (municipales):

- Servicio de Información, Valoración. Diagnóstico y Orientación,
- Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial
- Servicio de alojamiento/piso de acogida

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua

4

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa


### Servicios sociales de atención secundaria (forales):

- Servicio de valoración y diagnóstico
- Centros residenciales para mujeres víctimas y otros servicios residenciales para mujeres:

  - Servicios de acogida inmediata
  - Centros de acogida de media estancia:
    - para mujeres y sus hijos/as
    - para mujeres solas en desprotección/exclusión

- Servicio de Intervención Psicosocial y Socio jurídica
- Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 5

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

### Marco Institucional

```

graph TD
    A[Departamento Políticas sociales] --> B[Dirección a la Atención a la Discapacidad y Dependencia]
    A --> C[Dirección de Protección a la Infancia y la Inclusión Social]
    A --> D[Dirección de Planificación, Inversión y Prestaciones Económicas]
    A --> E[Secretaría Técnica]
    C --> F[Servicio de Protección a la Infancia]
    C --> G[Servicio de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia Machista y la Inclusión]
            
```

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 6

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

### En el Dpto. de Políticas Sociales DFG:

- 1 jefe de servicio
- 1 responsable de proceso
- Equipo de valoración, acceso y seguimiento
  - 3 trabajadoras sociales
  - 1 economista técnica de gestión
  - 1 administrativa

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 7

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa 5

### Servicio foral de coordinación y urgencias sociales (SFCUS)

- Presta atención 24 horas 365 días al año. Presta atención inmediata a las situaciones de urgencia social que se producen en el THG y es la entrada a servicios sociales fuera del horario de la administración pública. Se trata de un servicio transversal que interviene en diferentes casuísticas multifactoriales.
- **El 40% de las personas atendidas son víctimas de violencia machista.**
- **Prestaciones que se ofrecen ante la violencia machista:**
  - Información: ofrece información específica sobre los servicios y prestaciones existentes.
  - Valoración provisional de necesidades y diagnóstico: se valora la necesidad de atención inmediata en el lugar.
  - Orientación: en el marco de una prescripción técnica profesional, propone y asesora acerca de los itinerarios a recorrer y los servicios y prestaciones más ajustadas a la necesidad, siempre teniendo en cuenta que las mismas se realizan en un contexto de urgencia, con las limitaciones que ello supone. Se derivará la atención del caso cuando resulte necesario y tan pronto sea posible.
  - Intervención psicosocial: las intervenciones se realizarán desde una perspectiva psicosocial, entendido como un proceso integral y permanente
  - Acompañamiento social: Se acompaña a la mujer en todo el proceso de urgencia social con el objetivo de ofrecer apoyo instrumental, emocional, cognitivo y relacional.
  - Prestaciones de transporte, manutención y alojamiento en los casos que tras la valoración provisional de necesidades así se estime.

**Acceso:**  
Directo. Sin requisitos administrativos

**Destinatarias:**  
Población en general que se encuentre en una situación de urgencia social.

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

## Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales (SFCUS)


**ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**



Valoración provisional de necesidades, sujeta a valoración posterior, y siempre que resulte necesario:  
Desplazarse al lugar en el que se haya producido la urgencia o emergencia para atender in situ a la o las personas afectadas por la misma.

- detectar in situ las situaciones de necesidad.
- acompañar a la o las personas afectadas a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias.
- derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan y en particular, en su caso, a los servicios de alojamiento y centros residenciales del SVSS.

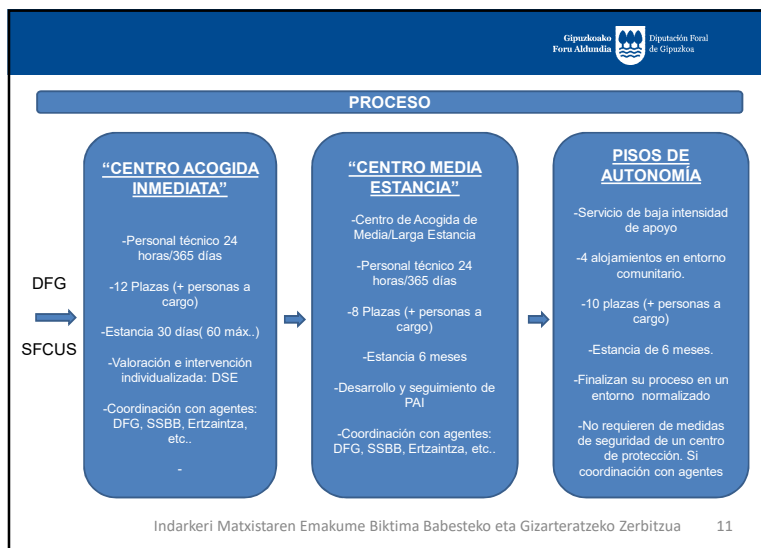
Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 9

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

## Etxean Tratu Txarren Biktima izan diren Emakumeentzako Egoitza-Zentroak eta Emakumeentzako Beste Egoitza-Zerbitzu Batzuk

### Centros Residenciales para Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y otros Servicios Residenciales para Mujeres

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 10



Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

### Servicio de acogida inmediata residencial:

- Servicio de **acogida residencial inmediata**, accesible 24 horas del día, 365 días al año. Atención a mujeres que provengan de cualquier municipio del T.H. de Gipuzkoa. Servicio de urgencia social y acceso directo. Realización de una valoración del caso y propuesta derivación al recurso más idóneo. Estancia inicial prevista de 30 días.
- Dispone de 12 plazas (más menores de edad a cargo).
- Prestaciones:
  - Acogida de corta estancia, información, intervención psicosocial y socioeducativa de media y alta intensidad;
  - Acompañamiento a centros sanitarios, dependencias policiales y judiciales u otras instancias que se consideren necesarias en el momento inicial de la acogida y durante la intervención atendiendo al proceso individual;
  - Alojamiento, manutención y seguridad durante la estancia en el centro, así como acceso a atención sociojurídica
  - Valoración inicial de necesidades, diagnóstico y orientación hacia los recursos sociales y de la comunidad que mejor se ajusten a las necesidades personales.

**Acceso:**  
Directo.

**Requisitos** para el mantenimiento en el servicio:

- No precisar asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance de las dotaciones de la red de servicios sociales;
- No rechazar el tratamiento que corresponda (enfermedad infecciosa y/o enfermedad mental);
- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la convivencia o que supongan riesgo para la propia persona o para otras personas.

**Destinatarias:**

- Mujeres mayores de edad o menores emancipadas en situación de necesidad de protección y alojamiento temporal y urgente que se ven obligadas a abandonar su domicilio o alojamiento habitual por situación de maltrato con necesidad de un apoyo intensivo, integral y especializado.
- Personas a su cargo.

7

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

## Servicio de acogida residencial media larga estancia:

- Servicio de **acogida residencial de media y/o larga estancia**, con intervención de media y alta intensidad con presencia permanente de personal técnico especializado. Atención a mujeres que provengan de cualquier municipio del T.H. de Gipuzkoa. Plazo de acogida previsto de 6 meses.
- 8 plazas (más menores de edad).
- Prestaciones:**
  - Acogida de media o larga estancia información, intervención psicosocial y socioeducativa de media y alta intensidad
  - Acompañamiento en base a valoración de necesidades individuales ;
  - Alojamiento, manutención y seguridad durante la estancia en el centro, así como acceso a atención sociojurídica
  - Desarrollo de talleres de convivencia que permiten el intercambio de vivencias y proporcionen apoyo y autoconfianza;
  - Impulso de la participación de las mujeres usuarias en los espacios de empoderamiento locales existentes en los que pueda desarrollar una autoconciencia de su condición de género, así como de las estructuras sexistas que inciden en su situación personal;
  - Valoración de seguimiento, diagnóstico y orientación hacia los recursos sociales y de la comunidad.


**Acceso:**  
Por prescripción técnica.

**Requisitos:**

- No precisar asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance de las dotaciones de la red de servicios sociales;
- No rechazar el tratamiento que corresponda (enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental);
- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la convivencia o que supongan riesgo para la propia persona o para otras personas.

**Destinatarias:**

- Mujeres mayores de edad o menores emancipadas en situación de necesidad de protección y alojamiento temporal de media duración que se ven obligadas a abandonar su domicilio o alojamiento habitual por situación de maltrato con necesidad de un apoyo intensivo, integral y especializado.
- Personas a su cargo.

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

## Pisos de Autonomía

- Alojamientos de carácter temporal dirigidos a mujeres que tras su estancia previa en un servicio de acogida residencial (Urrats y/o Bidean), requieren de un alojamiento que les proporcione la oportunidad de dar continuidad al proceso de empoderamiento iniciado.
- Servicio con baja intensidad de apoyo, que no cuenta con personal presente de forma permanente. La intervención se realiza a través del Programa de Intervención Psicosocial Ambulatoria, y en caso necesario, otros apoyos externos que resulten idóneos. Disponibilidad para mujeres que provengan de cualquier municipio del T.H. de Gipuzkoa. Plazo estancia previsto de 6 meses.
- 4 viviendas con 10 plazas.
- Prestaciones:**
  - Establecimiento de una red de intervención por medio del programa de intervención psicosocial;
  - Valoración del seguimiento psicosocial a través del nivel de cumplimiento de los objetivos específicos;
  - Acompañamiento educativo y social.
  - Alojamiento y en su caso manutención.


**Acceso:**  
Por prescripción técnica.

**Requisitos:**

- Requerir un apoyo de baja intensidad que pueda prestarse en un servicio de alojamiento sin presencia permanente de personal.
- No precisar asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance de las dotaciones de la red de servicios sociales;
- No rechazar el tratamiento que corresponda (enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental);
- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la convivencia o que supongan riesgo para la propia persona o para otras personas.

**Destinatarias:**

- Mujeres víctimas de violencia machista en proceso de superación de la violencia que precisan una alternativa temporal de alojamiento donde finalizar su itinerario de empoderamiento.
- Personas a su cargo.

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

## Centros Residenciales Mujeres

### COORDINACION ENTRE ERTZAINZA Y LOS CENTROS

INGRESO

- Datos generales, comparecencia, OP, ...)
- Oficio recogida enseres
- Entrevista valoración del riesgo

➔

INTERVENCION


- Intercambio de información
- Quebrantamiento OP
- Pernocta fuera del centro (nueva dirección)

➔

SALIDA

- Programadas y no programadas ( Hora/fecha salida )
- Dirección de salida (posible traslado expediente)

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 15

Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

## Centros Residenciales Mujeres

### PROTOCOLO DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN ERTZAINZA HERNANI Y LOS CENTROS DE ACOGIDA DE DFG (2019)

- Objetivo:** Mejorar la coordinación y planificación entre los servicios con el fin de facilitar la labor preventiva y la resolución rápida y eficaz de los incidentes que se puedan producir con las mujeres VVM que residen en los centros, y personas dependientes de las mismas.
- En el protocolo se constituye de diferentes planes de actuación y determina cómo debe de ser la interlocución.
- Mejoras producidas:**
  - Mayor percepción de seguridad por parte de la víctima y la de los propios centros.
  - Visibilizar a las mujeres VVM que no han interpuesto denuncia o que no les han concedido OP.
  - La mejora de la atención integral a la VVM (evita la re-victimización)
  - La coordinación conjunta permite a los dos servicios tener una visión más global del caso

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 16

Gipuzkoako Foru Ahardia Diputación Foral de Gipuzkoa

---

## Centros Residenciales Mujeres

---

### ITSAS-ETXEA ZENTROA

Se trata de un programa iniciado en 2018.

- ▶ Servicio de **acogida residencial de media estancia**, accesible 24 horas del día, 365 días al año. Atención a mujeres que provengan de cualquier municipio del T.H. de Gipuzkoa.
- ▶ Ofrece un **apoyo de alta intensidad** que consiste en la provisión de alojamiento con apoyos **en consideración a criterios de personalización y flexibilidad**. Propicia **regular los objetivos adaptándolos a la evolución y respuesta de la persona**.
- ▶ 9 plazas.

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 17

Gipuzkoako Foru Ahardia Diputación Foral de Gipuzkoa

---

## Centros Residenciales Mujeres

---

### ITSAS-ETXEA ZENTROA

**Destinatarias:**

- Mujeres víctimas de violencia machista, en situación de riesgo grave de desprotección o alta vulnerabilidad.
- Mujeres en situación de riesgo o exclusión social.
- Mujeres mayores de edad sin personas a su cargo.

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 18

Gipuzkoako Foru Ahardia Diputación Foral de Gipuzkoa

---

## Centros Residenciales Mujeres

---

### ITSAS-ETXEA ZENTROA

**Acceso:**  
Por prescripción técnica.  
1 plaza de urgencia

**Requisitos:**

- Carecer de red de apoyo primario o sociofamiliar y carecer de vivienda.
- Precisar de apoyos generales por parte de profesionales de los servicios sociales por tener afectada la autonomía vital.
- Requerir de un apoyo de alta intensidad en su servicio con personal permanente.
- Necesitar una intervención de urgencia, de protección y alojamiento temporal y urgente.
- No precisar asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance de las dotaciones de la red de servicios sociales.
- No rechazar el tratamiento que corresponda (enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental).
- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la convivencia o que supongan riesgo para la propia persona o para otras personas.

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 19


Gipuzkoako Foru Ahardia Diputación Foral de Gipuzkoa

---

## Otros centros residenciales específicos para mujeres en exclusión:

- Haurtxoak (ratio 0,7) 6+6 plazas
- Emeki 6 plazas
- Viviendas con apoyos para la inclusión: 3 viviendas (ratio: 0,5) (3-4 plazas cada una)

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua 20


Gipuzkoako  
Foru Aldundia  Diputación Foral  
de Gipuzkoa

## Evaluación 2019

### Retos internos:

- Actualización del modelo de atención: perspectiva feminista, empoderamiento, reparación...
- Creación de un nuevo centro que permita reordenar el conjunto de la atención residencial
- Creación de un módulo específico para mujeres en exclusión residencial/sinhogarismo
- Mejora del servicio de atención psicosocial

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  Diputación Foral  
de Gipuzkoa

## Otros retos:

- Mejorar la coordinación con Sanidad, Justicia, Empleo y garantía de ingresos, etc.
- Mejorar las oportunidades a la salida del proceso: vivienda, empleo, ayudas económicas
- Mejorar los apoyos para la vinculación de las personas solas o con pocos apoyos
- Mejorar el apoyo comunitario
- Mejorar los apoyos y programas de inclusión socio laboral...

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua

22

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  Diputación Foral  
de Gipuzkoa

[www.gipuzkoa.eus](http://www.gipuzkoa.eus)  
[www.behagi.eus](http://www.behagi.eus)  
[www.gizartepolitika.eus](http://www.gizartepolitika.eus)

**ESKERRIK ASKO**  
[fleturia@gipuzkoa.eus](mailto:fleturia@gipuzkoa.eus)

Indarkeri Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua

23