

Genero indarkeriaren eta sexu erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko erakundeen arteko jarduerarako eta koordinaziorako I udal protokoloaren ebaluazioa



Evaluación del I protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales

POR QUÉ EVALUAR

- Cumplimiento del mandato de evaluación establecido en el propio Protocolo (acuerdo decimocuarto)
- Existencia de importantes cambios legislativos recientes (Convenio de Estambul, Pacto de Estado...)
- Necesidad de evaluación del desarrollo de los procesos y sus resultados para poder introducir los cambios y mejoras necesarios

1. MARCO DE LA EVALUACIÓN.

- I. ENTORNO MUNICIPAL
- II. MARCO SUPRAMUNICIPAL
- III. OBJETO DE LA EVALUACIÓN
- IV. OBJETO DE INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO
- V. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

I. ENTORNO MUNICIPAL

Ermua

- municipio pionero, con dilatada trayectoria en el desarrollo de políticas de igualdad de mujeres y hombres (desde el Departamento de Igualdad)
- amplia experiencia de intervención en la problemática de maltrato hacia las mujeres
- apoyo en los grupos y asociaciones locales de mujeres y hombres, que participan y colaboran en este ámbito de la igualdad y contra la violencia machista
- Casa de la Mujer, como servicio de referencia que ofrece recursos especializados de orientación jurídica y de atención psicológica para mujeres que enfrentan violencia machista
- Piso refugio para mujeres que enfrentan ese tipo de violencia, adscrito al Departamento de Igualdad, con capacidad para cuatro personas adultas
- desarrollo de acciones de empoderamiento frente a la violencia machista, (talleres de Autodefensa feminista y otros, en la Escuela de Empoderamiento para mujeres)

I. ENTORNO MUNICIPAL

Ermua

- III Plan municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres: eje contra la violencia de género
- estrecha relación con los Servicios Sociales, el Servicio municipal de Inmigración y Cooperación y la Policía local, implicadas en el mismo objetivo
- I Protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales de Ermua, firmado el 26 de marzo de 2012 por el Ayuntamiento de Ermua, la Ertzaintza con base en Eibar, la Unidad de Atención Primaria de Ermua y la OSI Debarrena (Hospital de Mendaro)
- Ordenanza municipal para la igualdad de mujeres y hombres en fase de aprobación, con referencia expresa a la intervención contra la violencia de género de forma transversal
- prevención, formación y sensibilización hacia la problemática de la violencia machista durante todo el año, reforzado en el entorno del 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (Beldur Barik)

II. MARCO SUPRAMUNICIPAL

VI Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE

Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (OVGB)

Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales

EUDEL – Berdinsarea

Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer

Comisión del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual

OTROS

III. OBJETO DE LA EVALUACIÓN

Ermua

La evaluación se aborda desde esta perspectiva:

- Proceso de adaptación continuo, que no termina en la redacción y firma del documento
- I. Protocolo: documento base que establece unos mínimos a partir de los que trabajar de manera continua para dar respuesta a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales y a todo su entorno

IV. OBJETO DE INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO

En el Protocolo se establece como objeto de intervención.

la Violencia de género, el acoso sexual y las agresiones sexuales

Se señala, además, el compromiso de las entidades firmantes a empezar a prestar atención y recoger las actuaciones también en materia de atención y prevención del acoso sexual, a fin de incluir procedimientos para coordinar la actuación interinstitucional, dirigidos a este tipo de violencia contra las mujeres

Nota: La conceptualización de la Violencia de Género se enmarca en la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, siendo éste un aspecto de gran relevancia, sobre el cual se aprecia una falta de unificación que tiene consecuencias importantes en la situación de las mujeres que la enfrentan.

V. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

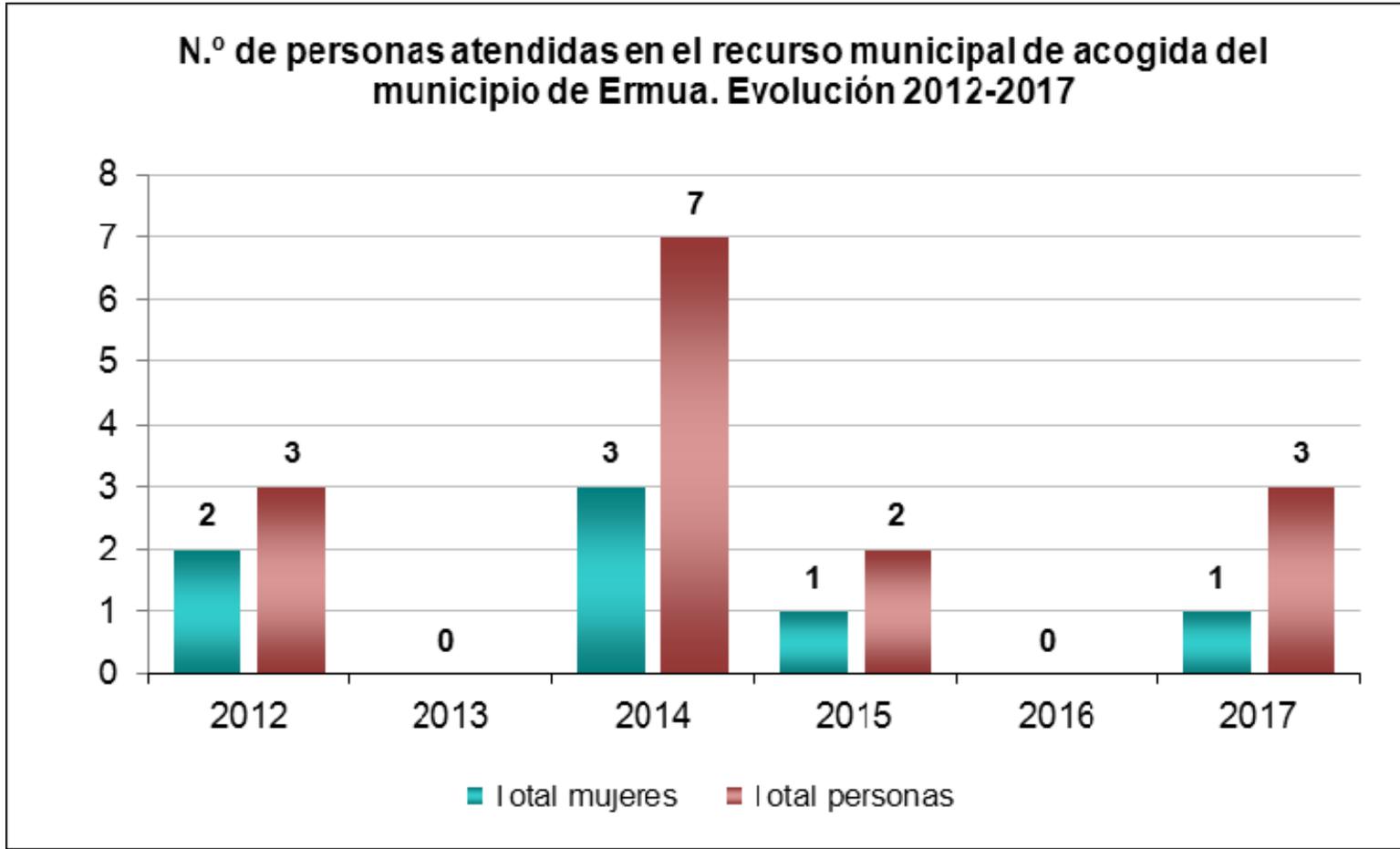
A TENER EN CUENTA:

**la demanda de atención en los Servicios sociales o de Igualdad
es algo voluntario, por lo que los datos no reflejan sino esa
demanda**

V. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

PISO MUNICIPAL DE ACOGIDA:

recurso municipal -accesible 24 horas- cuyo objetivo es dar refugio inmediato a las mujeres (y las personas dependientes si las hubiera) en situación de violencia o riesgo de sufrirla



Nota: El total de personas incluye a las mujeres acogidas en el recurso y a los hijos e hijas mayores y menores de edad y otras personas dependientes que ingresan con ellas. En todos los casos el agresor fue la pareja o expareja.

V. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

ASESORAMIENTO JURIDICO:

recurso municipal cuyo objetivo es orientar de manera especializada ante situaciones de discriminación y desprotección, especialmente en las relacionadas con los malos tratos y agresiones sexuales a mujeres

Ases. Jurídico

N.º de mujeres atendidas en el recurso municipal de Asesoramiento Jurídico del municipio de Ermua. Evolución 2012 - 2017



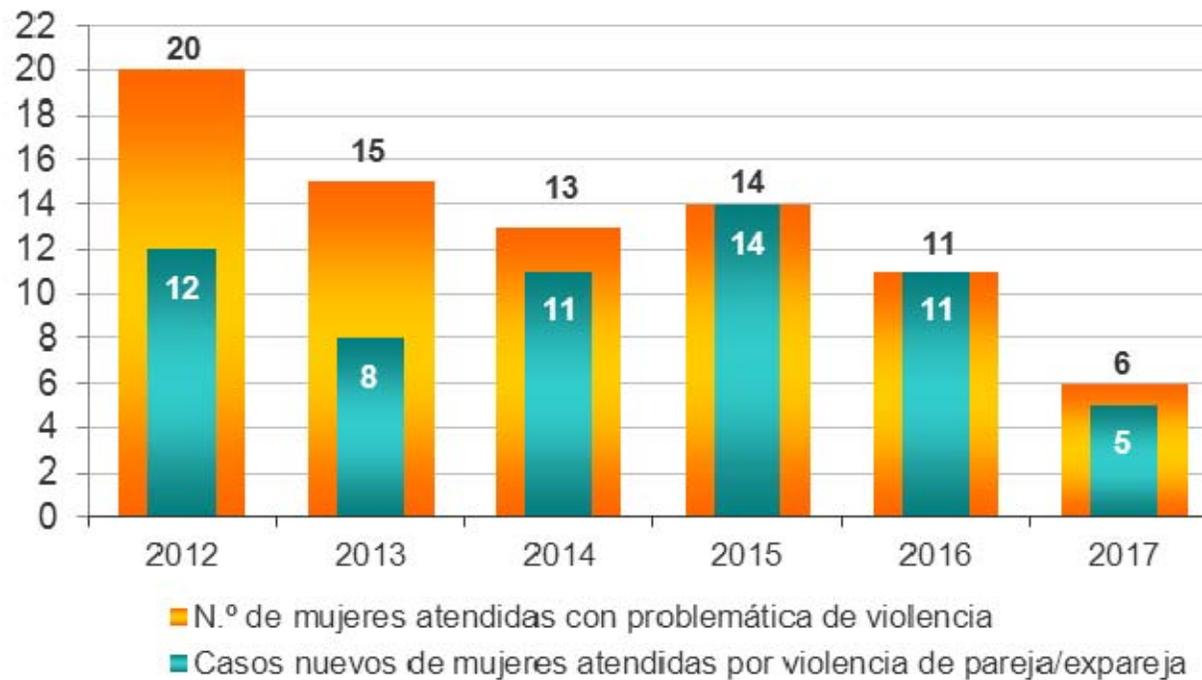
V. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

ATENCIÓN PSICOLÓGICA:

recurso municipal cuyo objetivo es ofrecer el apoyo emocional necesario para afrontar situaciones vitales provocadas por la desigualdad y, en especial, aquéllas en las que existe una mayor vulnerabilidad de las mujeres a la violencia de género

Atenc. psicológica

N.º de mujeres atendidas en el recurso municipal de Atención Psicológica del municipio de Ermua. Evolución 2012 - 2017



2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Objetivo final:

es la mejora de la atención y la coordinación interinstitucional en materia de violencia machista del municipio de Ermua.

Objetivos específicos:

- a) **Respecto al enfoque y la planificación:** conocer el marco, contenidos y dotación de recursos, valorando el grado de ajuste a la nueva normativa y propuestas de intervención
- c) **Objetivos para valoración de resultados:** conocer la experiencia en su aplicación y detectar carencias y ámbitos de mejora
- b) **Objetivos de evaluación de procesos y coordinación:** valorar el cumplimiento de los objetivos marcados y la satisfacción del proceso en profesionales y mujeres atendidas, para planificar futuras actuaciones

2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.2. METODOLOGÍA Y DESARROLLO

La metodología ha sido principalmente cualitativa, en consonancia con la naturaleza del objeto a evaluar.

Asimismo, por su carácter participativo, el proceso ha sido abierto.

Para el análisis y la valoración de los diferentes aspectos se han contrastado los resultados obtenidos de las fuentes de información documentales y **cualitativas**, con las orientaciones de referencia especializadas, que aportan tanto el marco teórico y conceptual como las pautas, clasificación y organización de los aspectos que se han de tener en cuenta para el desarrollo de la atención y su seguimiento efectivo.

Información cualitativa

Representantes de la Comisión Técnica de Coordinación

- AYUNTAMIENTO
 - Técnica de Igualdad (Dpto. Igualdad)
Coordinadora
 - Trabajador/a Social (Servicios Sociales
municipales)
 - Agente (Policía Local)
 - Técnica de Inmigración y Cooperación
- AMBITO SANITARIO
-ERMUA
-MENDARO
 - Representante/s de Atención Primaria Ermua
 - Representante/s de la OSI Debarrena -
Hospital de Mendaro
- ERTZAINZA
 - Representante de la Ertzaintza (Eibar). Unidad
de Violencia de Género.

Mujeres atendidas

5 mujeres de diverso perfil que enfrentaban
diferentes situaciones de VG-VS

3. ANÁLISIS DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO 2012-2017

En este capítulo se muestra un análisis comparativo de los contenidos incluidos y aprobados en el documento del I Protocolo con los diferentes referentes:

- I) **Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), que entró en vigor de forma general y para España el 1 de agosto de 2014.**
- **Enfoque de Género**
 - **Menores**
 - **Múltiples formas de violencia contra las mujeres y las niñas REFERENCIA***
 - **Derechos Humanos**
 - **Organizaciones y sociedad civil**

En cuanto al **enfoque/punto de partida** que guía las necesidades de actuación y los principios que deben animarlas, todos estos ámbitos muestran una **sintonía MUY ALTA** entre el **I. Protocolo local** y el **Convenio de Estambul**, si bien en el *tercer punto, no se recogen todas estas formas de violencia: **el matrimonio forzoso, los crímenes supuestamente cometidos en nombre del honor y las mutilaciones genitales.**

Ello se debe a que el I. Protocolo local está basado en el II Acuerdo interinstitucional vigente en nuestra comunidad, que tampoco lo menciona expresamente.

3. ANÁLISIS DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO 2012-2017

II - PLANTEAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, LA COORDINACIÓN, LOS RECURSOS Y SERVICIOS

Se muestran tres comparativas respecto a las exigencias y pautas que se consideran necesarias para prevenir y atender a las víctimas de la violencia de género y abordar este problema desde todos los ámbitos:

a) Con las orientaciones del Convenio de Estambul

Las orientaciones del Convenio se dirigen a las competencias de los Estados principalmente, por lo que hay orientaciones que se relacionan con las posibilidades de actuación local de manera tangencial, o que han de limitarse al marco de la normativa y legislación vigentes.

Artículos relacionados con:

COORDINACIÓN
RECOGIDA DE DATOS E INVESTIGACIÓN
FORMACIÓN DE PROFESIONALES
PROGRAMAS PREVENTIVOS DE INTERVENCIÓN Y TRATAMIENTO
INFORMACIÓN
SERVICIOS DE APOYO GENERALES
APOYO EN MATERIA DE DENUNCIAS INDIVIDUALES/COLECTIVAS
SERVICIOS DE APOYO ESPECIALIZADOS
REFUGIOS (ACOGIDA DE URGENCIA)
GUARDIAS TELEFÓNICAS
APOYO A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL
PROTECCIÓN Y APOYO A LOS NIÑOS Y NIÑAS TESTIGO
DENUNCIA
DENUNCIA POR PROFESIONALES
VIOLENCIA PSICOLÓGICA
ACOSO
VIOLENCIA FÍSICA
VIOLENCIA SEXUAL, INCLUIDA LA VIOLACIÓN
ACOSO SEXUAL
RESPUESTA INMEDIATA, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN
MEDIDAS DE PROTECCIÓN
ASISTENCIA JURÍDICA
PROTECCIÓN DE DATOS

3. ANÁLISIS DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO 2012-2017

II - PLANTEAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, LA COORDINACIÓN, LOS RECURSOS Y SERVICIOS

b) Con el II Acuerdo Interinstitucional (CAPV)

El II Acuerdo Interinstitucional marca las pautas relativas a los diferentes ámbitos de intervención: Sanitario, Policial, Judicial, Colegios de la Abogacía, Servicios Sociales y Educativo. La comparativa con lo recogido en el I Protocolo de Ermua se centra en las pautas marcadas para los Servicios Sociales y las cuestiones puntuales de otros ámbitos, que puedan estar reflejados en el documento, teniendo en cuenta que el I Protocolo no incorpora el ámbito judicial, el Colegio de la Abogacía ni el ámbito educativo.

Por otra parte, incluye las medidas, incorporando al **Departamento de Igualdad** (coordinado con SS.SS.) como recurso destacado.

- **ÁMBITO SANITARIO**
- **ÁMBITO POLICIAL**
- **ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y COLEGIOS DE LA ABOGACÍA**
- **ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO**
- **ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

3. ANÁLISIS DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO 2012-2017

II - PLANTEAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, LA COORDINACIÓN, LOS RECURSOS Y SERVICIOS

c) con las pautas de EUDEL

la comparativa sobre las partes, contenidos y enfoques que debe contener un protocolo local de actuación con las víctimas de violencia de género arroja unos resultados de amplia sintonía.

- **sobre PLANTEAMIENTO RECURSOS Y SERVICIOS** (algunos no se concretan)
DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN (algunas medidas no se concretan)
- **MECANISMOS de seguimiento, evaluación y comunicación** (no hay estructura diferenciada a nivel social)
- **HERRAMIENTAS de seguimiento y coordinación** (no solicitud de asistencia jurídica gratuita)

4. ANÁLISIS DE DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LA COMISION TÉCNICA 2012-2017

En este capítulo se muestra un análisis de la actividad del grupo técnico, a partir de la revisión de las Actas de las 12 reuniones habidas en el periodo analizado (2 al año, en junio y diciembre), en cuanto a:

- a) Recogida de datos (dificultades de unificación de criterios en recogida de datos, espacios/plataformas comunes on-line para compartir documentos, actuación con menores, ampliación de datos registrados...)
- b) Evolución conceptual (visibilización de nuevas formas de violencia de género...)
- c) Herramientas de difusión e información y seguimiento (creación de materiales divulgativos, de evaluación de la atención...)
- d) Formación (directa: impartida por la Técnica de Igualdad en el ámbito de salud –Centro Ermua- y a partir de documentación, artículos etc. que se envía a participantes)

5. VALORACIONES SOBRE EL DESARROLLO DEL PROTOCOLO

I.- Representantes de entidades firmantes

- a) Alcance y cobertura del protocolo: amplia cobertura, más allá de tipologías definidas
- b) Formación para su desarrollo: oportunidades de formación, aunque se estima la necesidad de mejora en todos los servicios
- c) Coordinación: muy positiva en general; algunas dificultades en relación con el no acceso a información sanitaria; se detecta opción de mejora con Hospital de Mendaro
- d) Diversidad, representatividad y participación en la mesa de coordinación: muy positiva; se considera que ha habido evolución y mejora en la participación y en la calidad de la información cuantitativa compartida; algunas faltas de registro a mejorar y necesidad de homogeneizar datos
- e) Funcionamiento de recursos y servicios: dificultades en intervención con mujeres con diversidad funcional, enfermedad mental, drogodependencias...; necesidad de recursos para buena ante agresiones sexuales
- f) Atención a menores: cobertura de orientaciones en general. Ámbito policial detecta necesidades y ámbitos de mejora
- g) Satisfacción con el proceso: alto grado de satisfacción
- h) **Necesidades detectadas:**
 - +ámbito policial
 - +ámbito sanitario
 - +ámbito de recursos sociales

h) Necesidades detectadas:

+ámbito policial

- Contar con una única persona de referencia en los Servicios Sociales, para mejorar la colaboración con la Ertzaintza.
- Nuevos recursos que faciliten la protección y el seguimiento en el ámbito policial:
 - Creación de una App para el teléfono móvil.
 - Ambulancia psiquiátrica para los casos en que la víctima, evidenciando alteraciones graves o enfermedad mental, no desea ser trasladada.
 - Otros
- Formación continua, suficiente y de calidad para las y los agentes de la Ertzaintza, especialmente en la recogida de las denuncias a las víctimas, por la importancia de las consecuencias que se derivan de una correcta redacción y por la importancia del trato a las personas.
- Formación especializada para atender a víctimas con problemas psicológicos, muy frecuentes en estas situaciones.
- Contar con un espacio mejor habilitado para la atención a menores con alguna persona profesional a cargo.
- Apoyo, atención psicológica para profesionales de la Unidad especializada y para quienes atienden este tipo de casos.

h) Necesidades detectadas:

+ámbito sanitario

- Más recursos de atención psicológica especializada.
- Herramientas para detectar el maltrato psicológico, que puede permanecer oculto, o que puede fácilmente confundirse con otro tipo de problemas, como depresiones por otras causas.
- Extender el uso del Parte de Lesiones Específico para casos de Violencia de Género y sistematizarlo.
- Abordar el análisis de casos específicos en el seno de los plenos de la Comisión Técnica del Protocolo, para recordar y asentar los procedimientos.

h) Necesidades detectadas:

+ámbito de recursos sociales

- Incidir en la difusión del I. Protocolo y los recursos disponibles entre profesionales.
- Poder disponer de un recurso que permita los cuidados de menores y personas dependientes a cargo de la víctima (fundamentalmente en situaciones de urgencia) mientras ésta tiene que llevar a cabo gestiones inmediatas o acceder a recursos de urgencia concretos (interposición denuncia en Ertzaintza, acceso Hospital/ Centro de Salud por lesiones...)
- Garantizar la obligatoriedad de que la víctima cuente con un/a profesional experto/a en materia judicial en el momento de la denuncia en todos los casos. Con frecuencia las mujeres acuden a los Servicios Sociales sin conocer su propia situación/estado en el ámbito judicial.
- Realizar una evaluación sobre la situación de violencia que sufren algunas mujeres inmigrantes, ya que confluyen factores de riesgo añadido, que las hacen más vulnerables

5. VALORACIONES SOBRE EL DESARROLLO DEL PROTOCOLO

II.- Mujeres que han recibido atención dentro del marco del I. Protocolo

Las respuestas se muestran categorizadas en cuatro bloques generales:

- *valoración de los recursos,*
- *recuperación y apoyos,*
- *recursos, atención y recuperación de los y las menores,*
- *aspectos de mejora al protocolo*

II.- Mujeres

Valoración de los recursos:

<i>Servicio/ Recurso</i>	<i>Nº de mujeres que realizan una Valoración Positiva</i>	<i>N.º de mujeres que realizan una Valoración Negativa</i>
<i>Ertzaintza</i>	4	1
<i>Policía Municipal</i>	2	1
<i>Hospital</i>	3	
<i>Centro de Salud</i>	4	
<i>Casa de la Mujer</i>	5	
<i>Piso refugio municipal</i>	2	
<i>Atención psicológica Casa de la Mujer</i>	1	
<i>Orientación jurídica Casa de la Mujer</i>	3	
<i>Servicios Sociales de base</i>	5	
<i>Servicio de Atención Familiar</i>	2	
<i>Abogada/o de Turno de oficio</i>	2	2
<i>Juzgado</i>	3	2
<i>Orden de Protección</i>	3	
<i>Otras medidas</i>	2	
<i>Punto de Encuentro Familiar</i>		
<i>Lanbide</i>	5	
<i>Servicio de Asistencia a la Víctima</i>	1	
<i>Vivienda, Ayudas económicas</i>	5	

II.- Mujeres

Recuperación y apoyos:

Valoraciones sobre:

- *servicios que han sido referentes en su apoyo,*
- *la información recibida,*
- *la adecuación de los tiempos de atención,*
- *la autonomía que han podido desarrollar,*
- *la capacidad de controlar el proceso por parte de la usuarias,*
- *si se han sentido escuchadas por los servicios y protegidas desde las instituciones,*
- *si han tenido que repetir en diferentes lugares su historia de maltrato, (se refiere nueva victimización por parte de las entrevistadas)*
- *apoyos con los que cuentan o han contado en el final del proceso,*
- *si han sentido el apoyo de su entorno,*
- *si han vuelto a sufrir violencia machista, (un caso de violencia por parte de la familia del agresor)*
- *sentimiento de reparación del daño sufrido,*

II.- Mujeres

Recursos, atención y recuperación de los y las menores

Información sobre:

- Los recursos que generalmente utilizan los y las menores y el punto de vista de la madre respecto a si los servicios recibidos son adecuados y adaptados a la situación.
- La protección recibida por niñas y niños durante el proceso.
- Los servicios de los que disponen los y las menores, una vez terminado el proceso, y los aspectos de mejora en su atención.

II.- Mujeres

Aspectos de mejora

Algunas demandas realizadas por las mujeres entrevistadas son:

□ Se reclama un **espacio adecuado y protegido para los y las menores**, para que no pasen mucho tiempo en soledad o con personas ajenas a la familia, mientras sus madres trabajan o hacen gestiones judiciales, con la policía... Así la preocupación de las mujeres disminuye y las fuerzas para continuar con el proceso aumentan.

□ Se reclama que las mujeres sean **más escuchadas y nunca culpabilizadas** y que la desprotección que en algunos casos sufren a la hora de testificar desaparezca.

□ Más apoyo, necesidad de **atención psicológica especializada permanente** para todas las mujeres que sufren violencia y las personas dependientes.

“Las mujeres con problemas de violencia de genero necesitan un psicólogo para sacar y liberar lo que han vivido. Tienen que sacar el dolor fuera, tener al lado alguien que te escuche. Las mujeres tienen que tener más apoyo, desde el minuto cero. Una mujer que pasa por problemas de violencia tiene que estar en contacto con un psicólogo, porque el maltrato psicológico hace más daño que un golpe”

□ **Mejorar la consideración y la atención a las víctimas de agresiones sexuales.**

“Yo creo que hablar con la persona, sin juzgarla; siempre tenemos que pagar el plato roto las mujeres. Como socialmente está mal visto, porque si has bebido tanto... ¡Nadie tiene derecho a tocarme o ponerme una mano encima!”

II.- Mujeres

Satisfacción e impacto

El grado de satisfacción es elevado y destaca la percepción de que su paso por la atención en los distintos ámbitos implicados en el protocolo ha producido unos resultados e impacto claramente positivos en:

- la protección recibida
- el apoyo en la toma de decisiones
- la recuperación psicológica
- la orientación y apoyo para rehacer su vida personal y laboral y obtener una mayor libertad económica
- su empoderamiento

En contraste, como se ha visto,

el nivel de satisfacción más bajo se encuentra en el tratamiento recibido tras una agresión sexual y en el tratamiento y atención a las y los menores de edad

Conclusiones

1. Enfoque y Planificación

-Acercamiento a directrices de:

EUDEL

CONVENIO ESTAMBUL

II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL

-Disponibilidad de recursos:

Recursos técnicos para impulso, organización y coordinación

Recursos dirigidos a las mujeres y personas a cargo

Formación específica de profesionales intervinientes

Conclusiones

- **Resultados**

Coordinación y seguimiento

Participación y difusión

Formación

Satisfacción mujeres atendidas

Conclusiones

- **Cumplimiento de objetivos y principios de actuación**

Principios rectores del II Acuerdo:

Asistencia integral y personalizada

Igualdad

Prevención

Defensa del interés de las y los menores

Empoderamiento y normalización

Eficacia y agilidad

Mínima victimización

Principios I. Protocolo Ermua

Vivir sin violencia

Confianza

Prioridad

Seguridad y protección

Cercanía

Propuestas de mejora

- **Basadas en:**
 - Las valoraciones de las y los participantes de la Comisión de seguimiento y coordinación, junto con las demandas manifestadas por las mujeres.
 - Las recomendaciones recogidas como resultado del trabajo del Grupo de Trabajo del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, en 2017: “III Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia”
 - Las directrices del Convenio de Estambul.

Propuestas de mejora I. Protocolo

MARCO, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD (1)

- Recoger explícitamente la condición de víctimas de violencia de género de los hijos e hijas menores de las mujeres víctimas de violencia de género, según el marco legal actual
- Se propone la incorporación del ámbito educativo y del judicial, así como del Colegio de la Abogacía de Bizkaia y de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, ya que sus intervenciones tienen un impacto directo en la situación de las víctimas y los resultados de los procesos (ausentes en el actual)
- Tomar en consideración la nueva figura delictiva de Acoso sexual y realizar una revisión sobre los diferentes tipos de violencia de género que pueden incorporarse al marco de actuación del I. Protocolo:
 - Prácticas sexistas y crímenes contra las mujeres basados en tradiciones culturales: Mutilación Genital Femenina y Matrimonio forzado
 - Trata de Mujeres con Fines de Explotación Sexual
- Prestar atención y recoger las actuaciones en materia de atención y prevención del acoso sexual, e incluir procedimientos para coordinar la acción interinstitucional
- Incorporar la “violencia en el marco festivo y de ocio”, con un tratamiento sistemático, específico y protocolizado
- En los principios de actuación, añadir aspectos relacionados con valores/ derechos humanos de justicia y reparación
- Mejorar los sistemas para compartir datos e información entre instituciones, reto pendiente de conseguir

Propuestas de mejora I. Protocolo

MARCO, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD (2)

Seguimiento de medidas en materia de formación y coordinación puestas en marcha por las entidades participantes en el protocolo

Conocimiento del grado de satisfacción:

Implementar mecanismos para conocer el nivel de satisfacción tanto de usuarias como de profesionales que prestan el servicio, desde una perspectiva de homogeneización de instrumentos y de procedimientos:

- Definir indicadores comunes, momentos y medios para medir el nivel de satisfacción de las usuarias y profesionales y difundirlo entre las entidades con servicios de atención.
- Incorporar en los servicios de manera sistemática mecanismos de recogida de información sobre el nivel de satisfacción de las usuarias y sus propuestas de mejora.

Establecer un procedimiento para la utilización regular de instrumentos de valoración de satisfacción (calidad de atención) en todas las entidades, recursos y servicios, y acometer la explotación de la información recogida.

Definir y establecer indicadores de “recuperación” y establecer un procedimiento integrado en el protocolo.

Recoger los datos de seguimiento de violencia hacia los y las niñas menores, sin perjuicio de la normativa vigente en materia de protección de datos (sexo y edad, como mínimo)

Agresiones sexuales: según las valoraciones, el tratamiento a los casos de agresión sexual carece de una atención adecuada a las necesidades de estas víctimas. Las soluciones sobrepasan las competencias municipales, pero se puede iniciar la mejora, reforzando en el protocolo local la participación de las áreas de investigación de la Ertzaintza para mejorar la atención en los casos de agresiones sexuales.

Propuestas de mejora I. Protocolo

MARCO, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD (3)

Víctimas con enfermedades mentales y/ o drogodependencias: comenzar a abordar la situación de mayor vulnerabilidad, invisibilidad y carencia de recursos específicos

Abordar la reflexión sobre la necesidad de dar respuesta a los casos de víctimas con enfermedades mentales y/ o drogodependencias desde el plano supramunicipal y contribuir en la medida de lo posible a señalar su prioridad en el marco general de análisis de necesidades de recursos

Revisar el uso real de las fichas de recogida de información y actualizar las herramientas del I. Protocolo.

Remarcar el interés de realizar un estudio sobre la realidad de las mujeres inmigrantes y pertenecientes a minorías culturales que enfrentan violencia machista en Ermua, acceso a recursos, a información...etc. para avanzar en las mejoras necesarias.

En ocasiones, familiares del agresor o personas vinculadas a él mantienen actitudes acosadoras hacia la mujer, lo que añade otro factor de presión a las circunstancias que enfrenta. En esta línea se plantea analizar y abordar las implicaciones de estas situaciones, que se agudizan en entornos pequeños.

Participación. Incorporación de las diversas asociaciones presentes en el municipio, creando un espacio para compartir información y búsqueda de apoyos, en el sentido de la recomendación 138 del OVGB: Abrir espacios de reflexión y análisis conjunto en torno a las dificultades de la atención a víctimas de violencia contra las mujeres, a los que deberán ser incorporadas las asociaciones y organizaciones de mujeres y feministas.

Propuestas de mejora I. Protocolo

COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

MENORES

Incorporar procedimientos y recursos para poder asegurar la atención más adecuada a los y las menores, como víctimas directas de la violencia de género.

La recomendación 70 del OVGB propone: Diseñar e implementar nuevos programas o adaptar los servicios ya existentes para poder ofrecer a los y las menores víctimas de violencia de género una atención especializada que aúne infancia y violencia de género, y tenga en cuenta las diferentes etapas de desarrollo derivadas de la disparidad de edades de este grupo (nacimiento, infancia, pubertad, adolescencia) así como sus diferentes características (físicas, psíquicas, sensoriales o de otra índole).

- Definir un dispositivo específico de atención del EISE concretando recursos y competencias, para dar cobertura a las necesidades de atención y seguimiento de los casos de menores víctimas de violencia de género.
- Disponer de un recurso que permita los cuidados de menores y personas dependientes a cargo de la víctima (fundamentalmente en situaciones de urgencia) mientras ésta tiene que llevar a cabo gestiones inmediatas o acceder a recursos de urgencia concretos (interposición denuncia en Ertzaintza, acceso Hospital/Centro de Salud por lesiones...).
- Diseñar un dispositivo específico de atención desde el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) u otros.
- Mejorar la situación de los y las menores en la acogida, como marca la recomendación 87 del OVGB: Facilitar que las y los menores puedan mantener contacto y actividades cotidianas con sus entornos cercanos: amistades, equipos, grupos, extraescolares, etc.

Propuestas de mejora I. Protocolo

COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

AGRESIONES SEXUALES

- Necesidad de apoyo financiero municipal u otro tipo de recurso para todas las mujeres víctimas de agresiones sexuales, que les permita presentarse como acusación particular para su defensa y atención especializada.

INTERVENCIÓN CON AGRESORES

- Abordar la reflexión sobre la intervención con la parte agresora, especialmente en el caso de agresores reincidentes.

Propuestas de mejora I. Protocolo

COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

PISO REFUGIO

La recomendación 82 del III Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia, indica:

Dotar a los pisos de acogida de competencia municipal de servicios de acompañamiento que apoyen y favorezcan la intervención con las víctimas acogidas.

- El piso refugio de Ermua no tiene personal adscrito, existen dificultades en el acompañamiento cuando éste debe ser más intenso, por tanto la propuesta es designar y establecer cómo llevar a cabo este acompañamiento (profesionales, tiempos...)
- MASCOTAS: Los animales que viven en familias donde se produce este tipo de violencia se convierten en víctimas de la misma y en instrumento de control sobre la mujer y los hijos e hijas (violencia psicológica) por parte del maltratador. Ante un ingreso en un recurso de acogida, cuando no se permite la entrada de animales, la mujer puede rechazar esta medida, retrasar su ingreso o regresar al domicilio donde se encuentra el maltratador si el animal permanece allí. Se hace necesario abordar una reflexión sobre las necesidades que se plantean en estos casos y orientar las respuestas al bienestar y seguridad tanto de las personas como de los animales con quienes se mantiene un vínculo afectivo y forman parte del grupo familiar. En este sentido se propone explorar las posibilidades que ofrece el Programa VioPet para la acogida de los animales domésticos de víctimas de violencia de género y familiar.

Propuestas de mejora I. Protocolo

COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

Mejora de las medidas de prevención, protección y apoyo, a realizarse en toda ocasión en que se tenga sospecha de violencia de género

(Recomendación 116 del Informe del OVGB)

- *Cuando se identifique o tenga sospecha de violencia de género, elaborar con la mujer si es posible, un plan básico de seguridad para situaciones de emergencia, que contemple:*
- *Listado y contacto de personas (amistades, vecindario, asociación de referencia...) a quienes puede llamar y con quien pueda refugiarse en situaciones de peligro.*
- *Identificar a una o dos personas del vecindario cercano a quien poder contarles la situación de violencia de género y poder pedirles auxilio en caso necesario.*
- *Procedimiento y práctica de una salida urgente del domicilio.*
- *Listar contenido y elaborar una bolsa con elementos básicos necesarios, que pueda sacar rápida y fácilmente del domicilio.*
- *Pautas y orientaciones para procurar la seguridad propia y de sus dependientes, en esas situaciones.*
- *Información sobre recursos, servicios y contactos para su atención.*

Propuestas de mejora I. Protocolo

COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

AMBITO POLICIAL

- Recomendación 122 del OVGB: *Valorar el tomar la declaración en el domicilio o en el lugar en el que esté la víctima en aquellos casos en los que la mujer no pueda trasladarse a una comisaría o la comisaría más cercana no sea accesible.*

FORMACIÓN

- Recomendación 124 del OVGB: *Contar con profesionales con formación en la atención a menores víctimas, para que puedan atender a estas y estos menores en las Comisarías y fuera de ellas, durante las actuaciones directas con sus madres/tutoras.*
- Formación para la atención a menores
- Formación para atender a víctimas con problemas psicológicos y enfermedades mentales, muy frecuentes en estas víctimas.
- Dado que los servicios sociales y sanitarios ya cuentan con áreas especializadas en atención a menores y personas con problemas psicológicos, se propone priorizar la demanda para el ámbito policial en estos ámbitos.

Propuestas de mejora I. Protocolo

COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

APOYO A PROFESIONALES

- Incluir de manera específica que las entidades firmantes aseguren el apoyo y la **atención psicológica para profesionales** que atienden de manera directa este tipo de casos.

Propuestas de mejora I. Protocolo

REFLEXIÓN FINAL SOBRE LA REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS

Una de las finalidades principales de las intervenciones es la **recuperación integral de las víctimas**. Hay un factor importante que actualmente está **pobrementemente desarrollado en las instituciones**: **la reparación, es decir, la compensación a las víctimas por las consecuencias derivadas del daño sufrido.**

A nivel institucional, además del enjuiciamiento de los agresores, incluye poner a su disposición **medidas económicas y mecanismos de reparación públicos de restitución, restablecimiento de su dignidad, compensación y/o reconocimiento público de los hechos.**

- Como establece el “Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención” elaborado por la ONU conjuntamente con diversas entidades como Emakunde, **esta reparación ha de tener en cuenta el daño físico y psicológico, el sufrimiento, el estrés emocional y la pérdida de capacidad para disfrutar de la vida; las oportunidades perdidas, en empleo, pensiones, educación y prestaciones sociales, incluida la pérdida del potencial para generar ingresos; las actividades domésticas y de cuidado no remuneradas; los costos de la recuperación o reinserción social y educativa; los costos reales asociados a la búsqueda de justicia y otros servicios relacionados con las experiencias de violencia, incluidos los gastos de transporte.**

Propuestas de mejora I. Protocolo

REFLEXIÓN FINAL SOBRE LA REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS

- La reparación implica también la responsabilidad institucional de: “Ofrecer reparaciones cuando se niegue, reduzca o demore sin motivo la prestación de servicios esenciales en el ámbito judicial, o cuando estos no estén disponibles como consecuencia de una negligencia”, que en la medida de lo posible, podría hacerse extensivo a otros ámbitos de intervención.
- Algunos recursos, servicios e iniciativas municipales que se ponen a disposición de las víctimas se dirigen hacia este objetivo, pero sería **necesaria una reflexión específica para determinar los factores a tener en cuenta para la reparación y los recursos y medidas que deberían adoptarse.**