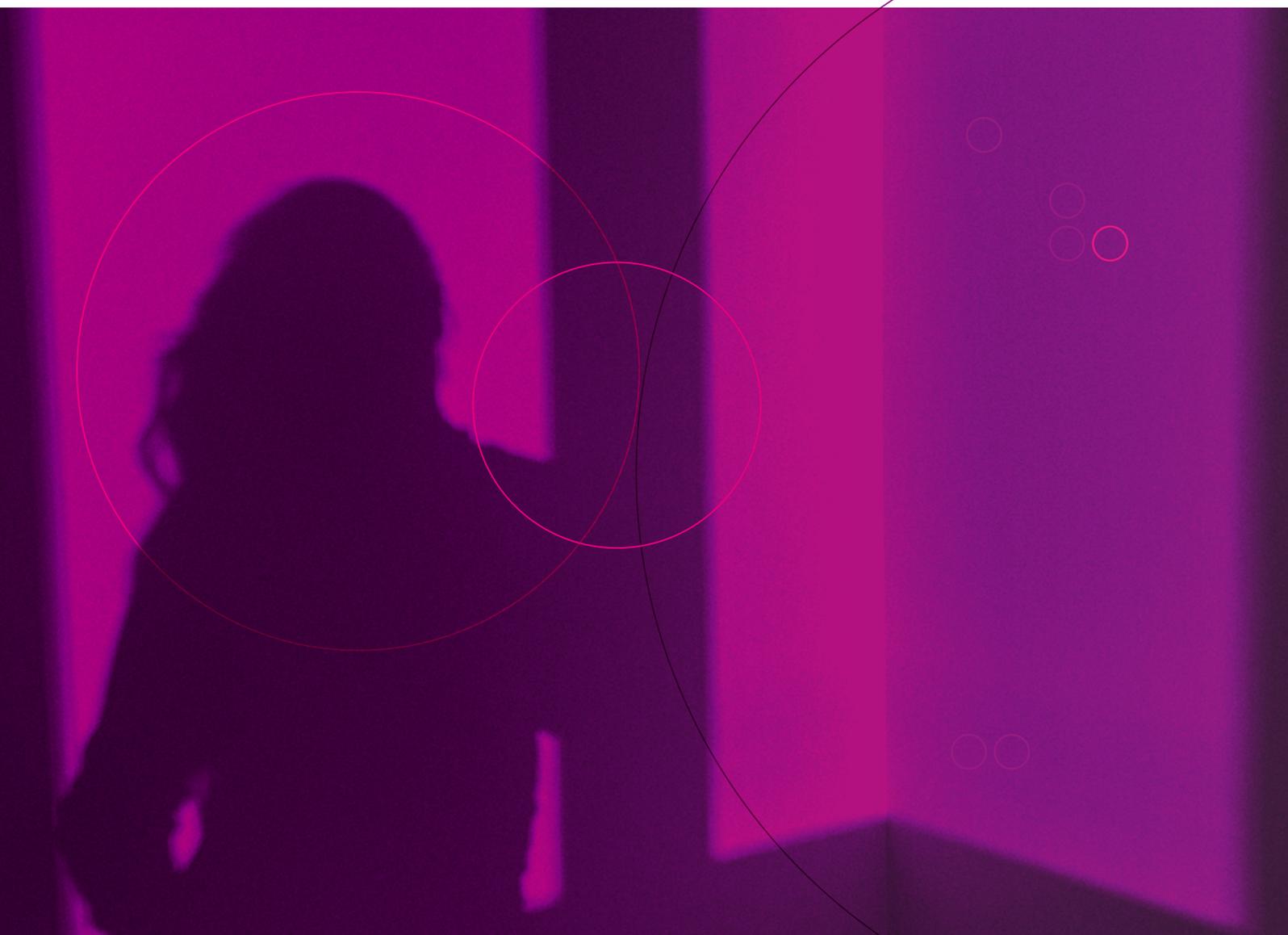


# CLAVES DEL MODELO DE INTERVENCIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES

Versión abreviada  
noviembre 2022

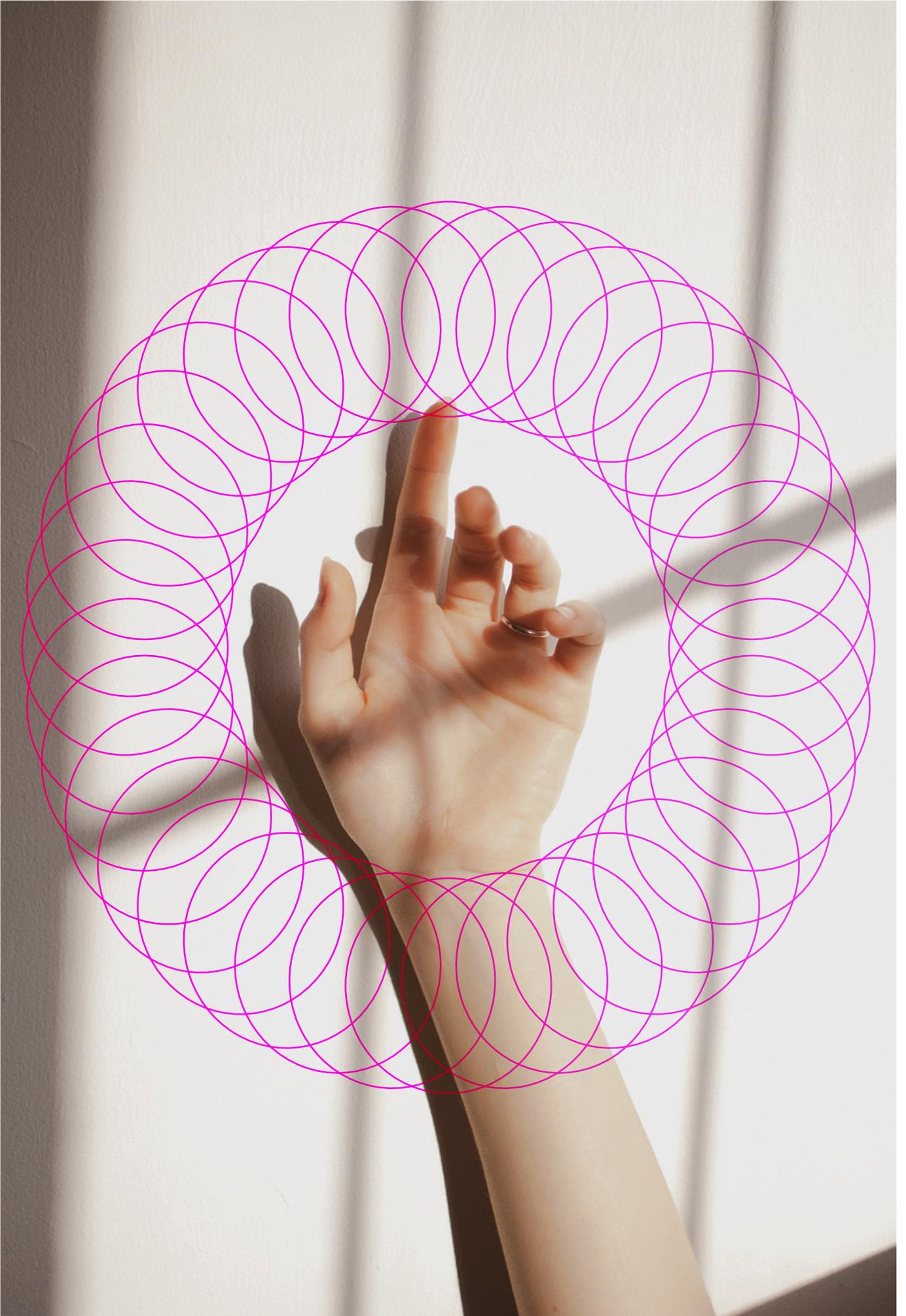


Versión extendida  
del informe

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  
Diputación Foral  
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA ORAIN  
Es futuro



# [0.0]

## Presentación

La Diputación Foral de Gipuzkoa tiene un firme compromiso en atajar la violencia machista que sacude con fuerza a nuestra sociedad. En ese sentido se viene trabajando desde diferentes iniciativas con agentes e instituciones, en el marco de la colaboración como seña de identidad de un buen gobierno. Al mismo tiempo, la Agenda Gipuzkoa 20 > 30 en su eje 9, prevé el desarrollo de una agenda de transiciones que, desde el esfuerzo colectivo por posicionar las políticas sociales como palanca de futuro, ofrezca caminos que permitan transformar modelos de atención y cuidados en Gipuzkoa y, en concreto, se trata de la actuación 29 que prevé el despliegue del nuevo modelo integral para la atención a víctimas de violencia machista.

A lo largo de los últimos años, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha impulsado diferentes iniciativas encaminadas a mejorar la respuesta frente a la violencia machista contra las mujeres, en ese sentido en 2019 se llevó a cabo el último proceso de evaluación, de carácter multidimensional y en colaboración entre el Órgano para la Igualdad de Mujeres y Hombres y el Departamento de Políticas Sociales. Esta evaluación, permitió identificar áreas de mejora y diseñar planes para aumentar la calidad de la respuesta a las violencias que enfrentan las mujeres.

En el convencimiento de que la cocreación es importante para multiplicar las posibilidades de abordar con éxito materias complejas, destacar la creación del espacio formado en torno a un grupo de trabajo y reflexión (denominado AMUUM) liderado por el Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista y participado por representantes de las entidades proveedoras de los diferentes servicios forales que atienden a víctimas<sup>1</sup> de violencia machista contra las mujeres.

Durante 2021 este grupo, acompañado por EDE Fundazioa, ha asumido el reto de reflexionar sobre el modelo de intervención para aterrizar las claves más generales en recomendaciones concretas facilitando así la adecuación más óptima en la atención a estas víctimas, partiendo de la revisión de sus propias prácticas y las de otros servicios.

Así, las recomendaciones prácticas que se desarrollan en este documento son el fruto de ese trabajo y de un proceso de sistematización del conocimiento generado, que puede resultar útil y transferirse a otros servicios de otros ámbitos y otros territorios.

Estas recomendaciones acordes con un modelo de intervención con perspectiva de género, han partido de una primera reflexión en torno a los principios fundamentales recogidos en distintos marcos normativos y recomendaciones del ámbito internacional, estatal, autonómico y foral, tanto en materia de violencia machista contra las mujeres como en materia de inclusión social y servicios sociales.

En última instancia, con este trabajo se busca conseguir que los diferentes servicios que la Diputación Foral de Gipuzkoa pone a disposición de las víctimas de violencia machista ofrezcan una respuesta alineada y coherente con unos mismos principios y valores, y que ello contribuya a la adopción de unos estándares de calidad comunes.

Es por ello que este trabajo ofrece pautas concretas que ayudan a aterrizar o traducir los principios fundamentales en prácticas y, de ese modo, facilitar la orientación de las mejoras y los cambios en los servicios (nivel micro). Así mismo, este documento busca orientar los pasos de los servicios hacia la excelencia, señalando aquellos elementos sobre los que puede ser más interesante actuar.

Las recomendaciones guardan relación con los procesos básicos de la intervención. Por esta razón, se procura un apartado para cada una de las siguientes dimensiones: dotación material y espacio; organización del servicio y capacitación; funcionamiento de la vida diaria; acogida e información; valoración y diagnóstico; intervención; evaluación y cierre; y coordinación. Las recomendaciones van asociadas con cada uno de los servicios analizados, así como a aquellos principios fundamentales a los que contribuye principalmente.

<sup>1</sup> El concepto "víctima" engloba también a las personas "supervivientes" de la violencia que han emprendido un proceso de recuperación, en línea con lo establecido los tratados internacionales y en los textos legales sobre la materia.

También se incluye un apartado con algunas orientaciones generales que hacen referencia al ámbito de la gestión del conjunto de servicios referidas al nivel meso. Se ofrece una relación de pautas, acuerdos con los principios señalados, para orientar la articulación del sistema.

En esta versión síntesis<sup>2</sup> se recoge de forma expresa el modelo de intervención, sus claves, principios y elementos fundamentales. En cambio, se hace una reseña a modo de ejemplo, exponiendo 18 recomendaciones prácticas, una por cada dimensión del total de 123. También se apunta de manera breve las pautas referidas al conjunto de servicios del nivel meso.

La importancia de señalar estas pautas radica, en última instancia, en su contribución a remover aquellos obstáculos de nivel meso que puedan dificultar la implementación de las recomendaciones para la atención a nivel micro.

Al igual que ocurre en otras materias, con este trabajo también, se pretende un documento vivo, flexible y adaptable, abierto a seguir incorporando y concretando recomendaciones que deriven de la práctica.

Es por ello que la versión completa en formato web permitirá ir adecuándose en la medida que se produzcan revisiones y mejoras producto de la experimentación y el trabajo de campo.

Por tanto, el resultado de este trabajo es susceptible de seguir enriqueciéndose con nuevas aportaciones y contrastes en el futuro.

Finalizar esta presentación agradeciendo profundamente tanto a las personas profesionales que han tomado parte activa en la construcción de este documento como a las mujeres víctimas que si bien no han tomado parte de forma directa si lo han hecho confiando sus experiencias de vida en los servicios de atención.

Un cordial saludo

**Maite Peña López**  
*Diputada foral de Políticas Sociales*

---

<sup>2</sup> El documento completo se podrá descargar en la página web de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como a través del QR de la portada de esta versión síntesis y recoge, con mayor concreción, tanto la delimitación del trabajo como las recomendaciones y pautas.



## [0.1]

### Modelo de intervención: principios, claves y elementos fundamentales

#### [0.1.1]

#### Por qué y para qué necesitamos un modelo de intervención en materia de violencia machista contra las mujeres

Un modelo de intervención sienta las bases para que las intervenciones profesionales desde los diferentes servicios de atención sigan unos criterios homogéneos consensuados previamente. Además, el modelo asegura que la respuesta es adecuada y coherente con lo establecido en los marcos normativos de referencia, en este caso, tanto en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres como en el de la inclusión social y los servicios sociales.

La forma en la que se articula la respuesta y se prestan los servicios influye significativamente en los resultados que se obtienen y en su nivel de eficacia. Por eso, resulta especialmente relevante poner el foco sobre 'cómo' estamos actuando. El modelo de intervención establece orientaciones sobre el cómo debemos actuar para conseguir ofrecer una respuesta adecuada y obtener los resultados deseados. Define las principales características de la intervención para conseguir una respuesta sostenible, eficaz y de calidad frente a la violencia machista contra las mujeres.

Cabe destacar que el modelo tiene en cuenta los objetivos y criterios preestablecidos en referencias de especial interés para la Diputación Foral de Gipuzkoa tales como el anterior Plan Aurre!, el vigente III Plan Foral para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Gipuzkoa, así como la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.

En este sentido, el Plan Aurre! establecía como objetivo general en el marco del trabajo para la atención: "Asegurar una atención adecuada a las mujeres que enfrentan la violencia sexista, mediante actuaciones que les posibilite salir de dicha situación de un modo empoderante, promueva el reconocimiento social y la recuperación y restitución de los derechos vulnerados como víctimas de la violencia sexista". Además, señala dos directrices a tener en cuenta que hacen referencia a aquellos elementos que se consideran esenciales desde el punto de vista del enfoque y los resultados de la intervención:

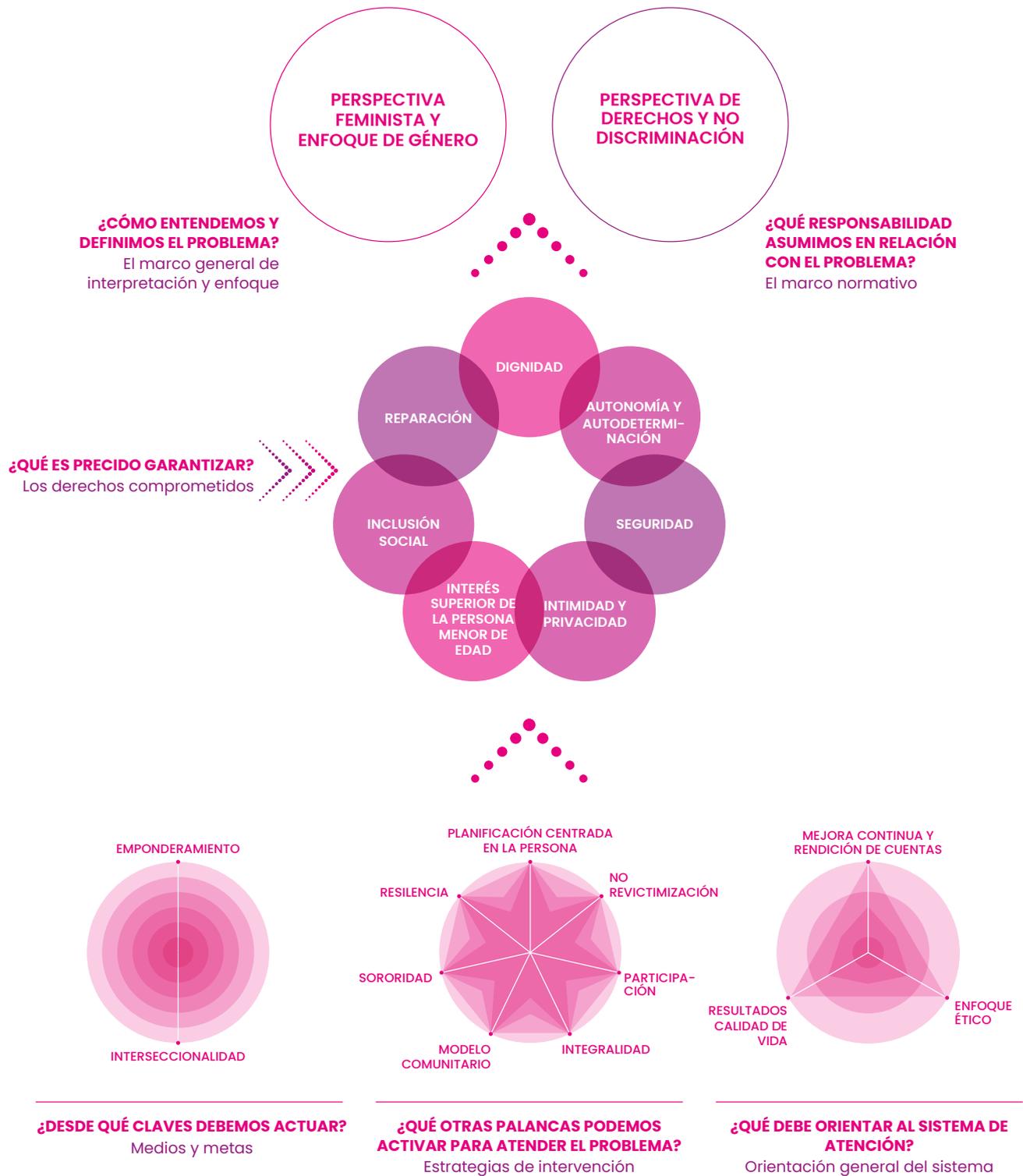
- La atención debe buscar que cada una de las personas atendidas se reconozca en los esfuerzos que ha hecho para salir de la violencia rompiendo con ello visiones estereotipadas de las víctimas;
- y ha de conseguir el reconocimiento, reparación y restitución de los derechos vulnerados a las mujeres víctimas de la violencia sexista.

#### [0.1.2]

#### Cómo se articula el modelo de intervención desde principios y elementos fundamentales

La naturaleza y complejidad del problema de la violencia machista contra las mujeres justifica la necesidad de adoptar un modelo de intervención específico a partir de una **perspectiva feminista y enfoque de género**, que garantice la consideración del conjunto de factores que lo explican e interfieren en él. Así mismo, el marco normativo actual reconoce la violencia contra las mujeres como una vulneración de **derechos humanos**, especialmente del derecho a vivir sin miedo ni violencia que exige asumir la responsabilidad de ofrecer servicios que den prioridad a la seguridad y el bienestar de las víctimas desde un enfoque de no discriminación.

## ESQUEMA DE PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MODELO DE INTERVENCIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES



Fuente. Elaboración propia.

El conjunto de agentes del sistema está llamado a velar por el cumplimiento de los derechos comprometidos en las situaciones de violencia que enfrentan las mujeres y sus hijas e hijos, muchos de los cuales se relacionan entre sí: el derecho a la **dignidad**, el derecho a la **autonomía y autodeterminación**, el derecho a la **seguridad**, el derecho a la **intimidad y privacidad**, el **interés superior de la persona menor de edad**, el derecho a la **inclusión social** y el derecho a la **reparación**.

Adoptar esta mirada implica, además, asumir dos claves a la hora de enfocar la actuación: **empoderamiento e interseccionalidad**. El empoderamiento es el medio y el fin, significa acompañar a las mujeres para que se sientan capaces de ayudarse a sí mismas y de pedir ayuda y puedan reconocer y cuestionar aquellos aprendizajes que les hacen normalizar o minimizar la violencia que viven. Aunque la violencia machista puede afectar a todas las mujeres la situación ante la misma puede ser diferente en función de la edad, la clase social, el origen, la etnia, la discapacidad, la situación administrativa de residencia, la salud, u otras circunstancias e implicar desigualdades o discriminaciones adicionales en el ejercicio efectivo de sus derechos, por eso es esencial adoptar un enfoque interseccional.

Para conseguir la recuperación de las víctimas es clave activar ciertas palancas o estrategias de intervención entre las que destacan: **la planificación centrada en la persona; la no revictimización, la participación, la integralidad, el modelo comunitario, la sororidad y la resiliencia**.

Así mismo, desde un punto de vista de la gestión, asegurar una respuesta de calidad pasa por orientar el sistema a la **mejora continua** y a la **rendición de cuentas**, medir los **resultados en términos de calidad de vida** y adoptar un **enfoque ético**.



### [0.1.3]

#### **En qué consisten los principios y elementos fundamentales**

A continuación, se describe brevemente cada uno de los principios, tratando de responder a estas preguntas: ¿Qué significa cada uno de estos principios? ¿Qué implican? ¿Por qué es importante considerarlos?

#### **Perspectiva feminista y enfoque de género**

Desde una perspectiva feminista la violencia machista se define como un problema social y político de carácter estructural. Actualmente son muchas las normas y recomendaciones internacionales que reconocen el carácter estructural de esta violencia, una violencia organizada y establecida dentro de la estructura social machista y sexista, por lo tanto, aunque protagonizada por personas concretas en sus relaciones privadas, guarda relación con la organización de la sociedad.

Se produce como consecuencia de las desiguales y jerárquicas relaciones de poder entre los géneros y supone una discriminación contra las mujeres, por el solo hecho de ser mujeres. Se sustenta en el tradicional reparto de papeles y responsabilidades en la sociedad y en la familia en función del sexo (atravesadas por el sistema sexo-género), el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto de los hombres. Así, se entiende que es el patriarcado, como estructura social en la que las relaciones se basan en patrones culturales de dominación masculina, el que hace que las mujeres sufran una situación de inferioridad, opresión y explotación, por el hecho de serlo, que las empobrece respecto de los hombres. Pero no sólo es una manifestación de las desigualdades, sino que además desempeña la función social de reproducir y perpetuar estas desigualdades y la subordinación de las mujeres.

En la medida en que en la raíz de la violencia contra las mujeres están las desigualdades estructurales de género es indispensable trabajar por la igualdad real de mujeres y hombres para construir una sociedad libre de violencia sexista. Nos hemos socializado bajo modelos culturales que normalizan y dificultan la detección de la violencia machista. Desde este punto de vista, la prevención de la violencia machista pasa por el cuestionamiento de la socialización de género binaria y la promoción de modelos de convivencia basados en la diversidad y en el respeto a la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres.

De acuerdo con el III Plan Foral para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2020-2023 y en coherencia con el Convenio de Estambul y con otra normativa que le es de referencia, especialmente la específica que en materia de igualdad y erradicación de la violencia machista contra las mujeres que existe en la CAE y en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, se considera violencia machista contra las mujeres toda la violencia que se ejerce contra las mujeres, incluidas las niñas, las adolescentes y las mujeres transexuales, tanto en el ámbito público (laboral, educativo, sanitario, deportivo, medios de comunicación, espacios de ocio y festivos y entorno virtual, entre otros), como en el privado (familiar y doméstico). Además de las mujeres, adolescentes y niñas que sufren la violencia en primera persona, son víctimas y supervivientes de esta violencia otras personas dependientes que viven y están expuestas al entorno donde se ejerce esta violencia, como las hijas y los hijos.

Se trata de un tipo de violencia que puede adoptar múltiples manifestaciones (maltrato físico, maltrato psicológico, violencia sexual, violencia económica, acoso, tortura, violencia ejercida por parte de la pareja o expareja, violencia intrafamiliar, feminicidio, trata con fines de explotación sexual, mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc.) y que es multidimensional y afecta los diferentes ámbitos de la vida de las víctimas (social, económico, laboral, salud física, salud emocional, etc.).

La desigualdad y la discriminación tienen un carácter central en este problema y son al mismo tiempo causa fundamental y consecuencia de la violencia machista contra las mujeres, por eso se requiere que la respuesta garantice unas políticas y prácticas con perspectiva de género. Integrar la perspectiva de género supone, en general, considerar sistemáticamente las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorporando objetivos y actuaciones específicas dirigidas a eliminar las desigualdades y promover la igualdad en todas las políticas y acciones, a todos los niveles y en todas sus fases de planificación, ejecución y evaluación.

Este enfoque nos permite visualizar y entender los roles y estereotipos de género, las expectativas y

mandatos que se asignan de forma diferenciada a mujeres y hombres, y también, las oportunidades, limitaciones y conductas diferentes que ello genera. Además, la perspectiva de género ayuda a comprender condicionantes socioeconómicos y de accesibilidad que tienen por resultado desigualdad en el acceso a recursos y servicios provocando fenómenos como la feminización de la pobreza.

En relación con la atención a víctimas de violencia machista, supone llevar a cabo una intervención fundamentada en la comprensión de las relaciones de género y en el empoderamiento de las mujeres. El enfoque de género es el que permite una visión más adecuada para que las mujeres puedan salir de la violencia particular y también subvertir las violencias estructural y simbólica. Ninguna intervención con mujeres que enfrentan violencia podrá ser eficaz si prescinde del análisis de género. Por este motivo, y en tanto en cuanto es un principio asociado al marco de comprensión y definición de este problema social y político, la perspectiva feminista y el enfoque de género atraviesan todas las recomendaciones y buenas prácticas que vertebran el modelo de intervención que aquí se presenta.

En este sentido, cobra especial importancia garantizar una adecuada capacitación y desarrollo del personal implicado en la atención a mujeres víctimas de violencia machista.

### **Perspectiva de derechos y no discriminación**

Uno de los logros más importantes conseguidos en los últimos años en la lucha contra este tipo de violencia ha sido conseguir que a nivel normativo sea reconocida como una grave violación de los derechos humanos, un problema social y de salud pública de primer orden. Esto implica que los poderes públicos deben asumir la responsabilidad de prevenir y erradicar la violencia machista en sus diferentes formas y dar prioridad a la atención integral, recuperación y reparación de las víctimas, poniendo en el centro sus derechos con respecto a la intimidación, privacidad, seguridad, consentimiento activo y confidencialidad.

El hecho de que buena parte de los servicios dirigidos a víctimas de violencia machista cuenten en la CAE con el reconocimiento de servicios de responsabilidad pública, y que estén incluidos en el Catálogo del Sistema Vasco de Servicios Sociales, significa que deben poner a disposición de las víctimas servicios de atención en cantidad y calidad suficientes para asegurar el acceso y la universalización a todas las personas titulares de derecho (incluyendo tanto a mujeres como a sus hijas e hijos) adaptados a sus necesidades. Este enfoque no excluye que el sistema ofrezca atención también a aquellas víctimas que no siendo titulares de estos derechos (falta de padrón...) presenten necesidades de atención.

El derecho a la no discriminación implica que es clave cerciorarse de que el sistema no discrimina en el acceso a los recursos con independencia del lugar de residencia de las personas usuarias, de su nacionalidad, origen étnico, clase social, condición de persona migrante o refugiada, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, dependencia, discapacidad, salud o cualquier otra característica. Además, para asegurar que se llega a todas las personas, se debe tener especialmente presente a las que se encuentran en situaciones de mayor exclusión, vulnerabilidad o marginación.

Los servicios deben ser accesibles para todas ellas y la accesibilidad ha de ser tanto física (las personas usuarias deben poder acceder a los servicios en condiciones de seguridad y a una distancia adecuada, sin discriminación en todo el territorio, incluidas las zonas remotas, rurales y aisladas), como económica o administrativa (las personas destinatarias deben ser capaces de acceder a los servicios sin experimentar una carga económica o de trámites administrativos excesiva) y lingüística o cognitiva (la información debe proporcionarse en diversos formatos e idiomas y utilizar un lenguaje claro y sencillo con el fin de maximizar el acceso entre quienes presentan diversas capacidades cognitivas). En este sentido, es clave considerar que la información y la forma en que ésta se comunica puede facilitar en mayor o menor medida que las personas destinatarias accedan a los servicios y amplíen su capacidad de tomar decisiones vitales desde diferentes alternativas.

En consecuencia, y en tanto en cuanto la perspectiva de derechos y no discriminación se asocia con el marco normativo y, desde ahí, responde a la responsabilidad desde la que se asume el problema de la violencia machista hacia sus víctimas, este principio atraviesa todas las recomendaciones y buenas prácticas que vertebran el modelo de intervención que aquí se presenta.

## Dignidad

Cualquier comunicación con las personas destinatarias de los servicios debe promover su dignidad y ser respetuosa con ellas. Esto significa que quienes proveen los servicios no deben emitir juicios y deben demostrar empatía y comprensión. Las personas destinatarias deben tener la oportunidad de contar su historia, expresar sus necesidades y sus preocupaciones y quienes proveen los servicios deben validar las preocupaciones y experiencias tomándose en serio lo que éstas cuenten, sin culparlas ni juzgarlas.

## Autonomía y autodeterminación

La intervención con víctimas de violencia machista debe orientarse a apoyarles en una toma de decisiones informada. La información y la forma en que ésta se comunica puede facilitar que las personas destinatarias amplíen su capacidad de tomar decisiones vitales desde diferentes alternativas. Así mismo, debe considerarse que cuando las mujeres disponen de información suficiente y consideran con tiempo las opciones que tienen, las intervenciones son más efectivas y con mejores resultados.

Se trata de ayudar a las víctimas a estudiar las diversas opciones que tienen a su disposición proporcionándoles información y asesoramiento y después de asegurar que las opciones de las que disponen se han explicado correctamente y de manera adaptada a sus circunstancias y, por tanto, han sido comprendidas, acompañarles en la toma de decisiones y respetar las mismas.

Respetar el derecho de las víctimas a tomar sus propias decisiones incluye respetar también, aquellas decisiones que impliquen retractarse en un momento dado o negarse a recibir servicios. Muchas mujeres se encuentran inmersas en procesos de ruptura de su vivencia y estos procesos a menudo no son lineales porque ellas necesitan experimentar, comprobar sus capacidades en cuanto a la autonomía personal, necesitan tiempo para valorar las consecuencias que la nueva situación tendrá en su vida, etc. La intervención debe contemplar este proceso evitando prejuzgar, comprenderlo y apoyarlo.

El respeto a la decisión de las mujeres atendidas es fundamental para ganar su confianza y contribuir a que, cuando ellas puedan, enfrenten su situación de violencia acercándose, si lo necesitan, a los servicios que podrán ser un apoyo clave en sus procesos de empoderamiento. Promover la autonomía de las víctimas es una forma de evitar su revictimización.

## Seguridad

Un enfoque basado en los derechos humanos exige servicios que den prioridad a la seguridad y eviten causar más daño a las víctimas. La seguridad de las víctimas puede entenderse desde una doble perspectiva y tener en cuenta no solo la seguridad física, sino también la seguridad psicológica, emocional y/o moral de las mujeres y sus hijas e hijos. Garantizar la seguridad de las mujeres y sus hijas e hijos debe ser un elemento central del modelo de intervención.

Las mujeres, sus hijas y sus hijos afrontan numerosos riesgos para su seguridad, tanto a corto como a medio y largo plazo y estos riesgos son específicos de las circunstancias individuales de cada persona. La evaluación y la gestión de los riesgos pueden reducir el nivel de riesgo. Atender a este principio implica evaluar de forma periódica y coherente los riesgos individuales que presentan; utilizar diversas opciones de gestión de riesgos, soluciones y medidas de seguridad; colaborar con otras instituciones o agentes, incluidos los servicios sanitarios, sociales, judiciales y policiales, con el objetivo de coordinar los enfoques en relación con la evaluación y la gestión de riesgos; garantizar que el plan de atención individualizado que se diseña para orientar la intervención con las víctimas incluya estrategias para la gestión de riesgos; etc.

## Intimidad y privacidad

Se debe proteger la privacidad de las personas destinatarias, garantizar su confidencialidad y únicamente revelar información cuando se cuente con el consentimiento informado de éstas. La información relativa a la experiencia de violencia de una víctima puede ser extremadamente delicada. El hecho de



compartir esta información de forma inadecuada puede acarrear consecuencias muy graves e incluso poner en peligro su vida, así como de las personas que las atienden. Garantizar la confidencialidad reduce la victimización secundaria. La información referente a cada persona destinataria debe tratarse de manera confidencial y almacenarse de forma segura.

### Interés superior de la persona menor de edad

Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir libres de cualquier forma de violencia. La normativa reciente reconoce el derecho de las niñas, niños y adolescentes que estén expuestas y expuestos a un entorno en el que se ejerza violencia machista a atención, protección y reparación.

Para brindar la debida respuesta, los poderes públicos deben conocer y atender las formas específicas de violencia que les afectan y adaptar los sistemas de prevención, detección, protección y atención a sus necesidades específicas. Para ello tomarán en consideración los principios fundamentales proclamados en la Convención de los Derechos del Niño y la Niña: participación, bienestar y desarrollo integral, no discriminación y atenderán, en todo caso, a su interés superior.

El interés superior de las niñas, niños y adolescentes es una pauta de conducta que establece que siempre que se tenga que adoptar una decisión que les afecte se debe realizar una estimación de posibles repercusiones y el interés debe prevalecer por encima de cualquier otro, incluido el de sus progenitoras y progenitores.

Para la evaluación del interés superior se deben tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos: la edad y madurez de las niñas, niños y adolescentes; su opinión; su identidad; el acceso a derechos como la salud y la educación; su cuidado, protección y seguridad; la necesidad de estabilidad de las soluciones que se adopten para promover su efectiva integración y desarrollo; la necesidad de minimizar los riesgos que cualquier cambio de situación material o emocional pueda ocasionar en su personalidad y desarrollo futuro; la preparación del tránsito a la edad adulta e independiente, de acuerdo con sus capacidades y circunstancias personales o la preservación del entorno familiar y mantenimiento de las relaciones personales.

La convención también establece que la atención a niñas, niños y adolescentes en centros institucionales debe considerarse como último recurso durante periodos breves y deben priorizarse otras fórmulas ligadas al modelo comunitario de atención (unidades de convivencia asistidas o tuteladas que faciliten la vida independiente de las personas usuarias al tiempo que se dispone de los apoyos necesarios).

Así mismo, la atención a las mujeres debe ser integral y atender también su condición de madres afectadas en el ejercicio de su rol materno por la violencia vivida. Es importante entender y atender a las mujeres no sólo desde su rol de pareja sino también, desde su rol de madre puesto que la vivencia de la violencia puede afectar a las capacidades parentales.

### Inclusión social

La inclusión social puede entenderse como un proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que viven. Tiene que ver con el *derecho de las personas* a la participación activa en la sociedad, con su implicación como miembros de la comunidad, etc.

La exclusión tiene carácter multidimensional, no se refiere sólo a la insuficiencia de recursos financieros, ni se limita a la mera participación en el mundo del empleo, se hace patente y se manifiesta también en los ámbitos de la vivienda, la convivencia, la educación, la salud o el acceso a los servicios. Afecta de manera perjudicial en la satisfacción de necesidades básicas y ejercicio de derechos sociales, lo cual condiciona sus interacciones convivenciales a nivel grupal y comunitario.

Las personas se encuentran en situación de exclusión social cuando sus condiciones de vida y convivencia se están viendo afectadas por múltiples carencias que persisten en el tiempo. Al acumularse

provocan la existencia de una situación de exclusión social que está relacionada directamente con los recursos personales, los recursos relacionales y los recursos materiales. Las personas en esta situación tienen serias dificultades para comunicarse y para participar en la vida social y comunitaria. Tienen también problemas en sus competencias y habilidades sociales y personales para poder asumir su propia responsabilidad en la cobertura de sus necesidades. Todo ello, les lleva a un aislamiento comunicacional y relacional.

Por otro lado, es importante que haber sido víctima de violencia machista no se convierta en identidad permanente. Hay que trabajar con las mujeres para que reconociendo la injusticia vivida puedan integrarla en su experiencia y seguir viviendo. Pasar de víctimas a supervivientes.

## Reparación

Entendiendo la violencia contra las mujeres como una violación a los derechos humanos es clave integrar la perspectiva de la reparación del daño sufrido, consiguiendo un reconocimiento social y una restitución de los derechos vulnerados como víctimas de violencia machista.

Más concretamente es necesario que las políticas y la respuesta contemple los elementos básicos del Derecho a la Reparación (indemnización del daño, completa recuperación, difusión de la verdad y garantías de no repetición) desde una dimensión individual, es decir, considerando los efectos tanto físicos, psíquicos, sexuales, sociales, económicos, de empleo, de vivienda... como desde una dimensión estructural, garantizando la sensibilización y la prevención de la violencia contra las mujeres.

Un modelo eficiente y eficaz debe contemplar la necesidad de intervenir con la comunidad de referencia de las mujeres, para generar sensibilidad y la necesaria flexibilidad para que el contexto sea acogedor y reparador de la situación vivida. En la intervención debiera estar siempre el horizonte de la intermediación con la comunidad, lo que justifica la transformación de una intervención individualista y en ocasiones culpabilizadora a una intervención psico-social, que incida tanto en las características personales facilitadoras de la violencia sufrida como en las circunstancias sociales potenciadoras de dicho sufrimiento.

Así mismo, aunque el tratamiento recibido por las víctimas es clave, si no se actúa con los agresores la respuesta al problema es insuficiente o incompleta. Diferentes estudios reflejan la conveniencia de poner el foco sobre ellos y establecer programas de intervención y tratamiento para los hombres que ejercen este tipo de violencia hacia las mujeres y las personas menores de edad. En este sentido, en relación con la prevención la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, establece que "las administraciones públicas vascas han de tomar medidas para crear o apoyar programas dirigidos a enseñar a quienes ejercen la violencia machista contra las mujeres a adoptar un comportamiento no violento en las relaciones interpersonales para prevenir nuevas violencias y cambiar los esquemas de comportamientos violentos, así como para crear o apoyar programas de reeducación dirigidos a prevenir la reincidencia de los autores de estos delitos, tanto jóvenes como adultos".

## Empoderamiento

Desde la Conferencia Internacional de Beijing en 1985, el concepto de empoderamiento ha sido imprescindible para poder hablar de la vida de las mujeres libre de violencia. El empoderamiento es un proceso de cambio y transformación que tiene una dimensión individual y también una dimensión colectiva. A la hora de promover el empoderamiento de las mujeres es esencial considerar su diversidad y también el hecho de que el empoderamiento significa algo distinto para cada mujer, en los distintos momentos de su vida y la intervención tendrá que ser necesariamente adecuada a este precepto.

Se entiende por empoderamiento de las mujeres el proceso que éstas llevan a cabo para la toma de conciencia individual y colectiva de la situación estructural de desigualdad y discriminación que sufren por el hecho de ser mujeres y para la adquisición de la competencia, poder y control que les permitan tomar decisiones estratégicas sobre sus propias vidas y transformar las estructuras e instituciones que refuerzan y perpetúan la desigualdad y discriminación por razón de género en los distintos ámbitos de la vida.

En el ámbito de la intervención con víctimas de violencia machista, el empoderamiento es el medio y el fin. Adoptar esta perspectiva significa acompañar a las mujeres para que se sientan capaces de ayudarse a sí mismas y de pedir ayuda, pero también significa que la finalidad de la intervención con mujeres que están enfrentando situaciones de violencia es que puedan salir de las situaciones de violencia que están viviendo y, además, puedan reconocer y cuestionar aquellos aprendizajes que les hacen normalizar o minimizar la violencia que viven y que les limitan, entre otras habilidades, la capacidad de protegerse de manera adecuada. Más concretamente cuando se dice que la respuesta al problema y, en especial, los servicios de atención se estructuraran desde una “perspectiva empoderante”, se quiere señalar que se deberá acompañar a las mujeres víctimas de violencia machista de tal forma que se les ayude a:



- Tomar conciencia y ser capaces de trascender su experiencia particular, una conciencia que le permita interpretar la situación vivida desde las desigualdades estructurales de género y reconocer las estructuras de opresión y control que operan para todas las mujeres.



Así mismo, la toma de conciencia de ser parte de un sujeto colectivo se construye con la subjetividad individual y con la empatía hacia las experiencias ajenas. En este proceso es clave prestar atención a la forma en que se integra la diversidad individual ya que no hay una única manera de ser mujer y muchos factores influyen en la experiencia personal de violencia: la edad, el lugar de residencia, el nivel de ingresos, la orientación sexual, la discapacidad, las creencias religiosas, etc.

- Desarrollar capacidades para identificar adecuadamente las señales de violencia machista que les permitan salir de la violencia inmediata y también que les ayuden a prevenir y enfrentar otras posibles experiencias de violencia machista en el futuro. En este sentido, es importante que sean capaces de no repetir pautas relacionales asimétricas en donde ellas ocupen el polo subordinado.
- Recuperar su autonomía y su capacidad de retomar las riendas de su vida, fortaleciendo sus capacidades a nivel tanto individual como colectivo. En este sentido, no debe olvidarse que para cada mujer el empoderamiento significa algo distinto.

El empoderamiento es un proceso que requiere de un tiempo, diferente en el caso de cada mujer, para que las mujeres integren los cambios y realicen acciones para ampliar su capacidad de elección y decisión.

Al acompañar estos procesos de empoderamiento es necesario realizar un reconocimiento de las virtudes, habilidades y capacidades que cada una de las mujeres atendidas ya tiene. La mejor intervención social empieza siempre por el reconocimiento y puesta en valor de las soluciones intentadas y de las capacidades desarrolladas. Generar confianza en sus propias posibilidades desde una mirada apreciativa es un principio fundamental en la intervención social. Cada respuesta intentada es siempre la mejor versión posible de una misma en las circunstancias dadas.

El concepto de empoderamiento conecta con la dimensión del modelo de Calidad de Vida relativa a la Auto-Determinación en referencia a que las personas destinatarias tengan posibilidad de decidir sobre su propia vida de forma independiente y responsable, disponiendo de distintas opciones entre las cuales elegir de forma independiente según sus preferencias.

### Interseccionalidad

El concepto interseccionalidad puede entenderse como una herramienta para visibilizar las múltiples categorías sociales que confluyen en una persona o colectivo y analizar cómo estas impactan en situaciones de acceso a derechos y oportunidades. Reconoce que las desigualdades sistémicas se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales y, en consecuencia, tanto las desventajas como los privilegios que tiene una persona en un momento y lugar determinados no pueden entenderse examinando de forma aislada los diversos elementos de su identidad.

La violencia machista es una realidad que puede afectar a todas las mujeres, sin embargo, su situación ante la violencia puede ser diferente en función de su edad, clase social, origen, etnia, discapacidad,



situación administrativa de residencial, la orientación sexual, la salud u otras circunstancias que implican desigualdad o discriminación para muchos grupos de mujeres en el ejercicio efectivo de sus derechos. Cuando varios de estos elementos confluyen las mujeres se enfrentan a situaciones de discriminación múltiple.

Este enfoque implica reconocer la diversidad de las mujeres y asumir el compromiso de conocer, y tener en cuenta a la hora de diseñar itinerarios de intervención, las desigualdades estructurales del contexto social y cultural en el que viven. Deben considerarse todos los factores que concurren en su identidad, pero no de forma aislada, sino analizando cómo estos interactúan entre sí y prestando atención a la incidencia que las diferentes situaciones interrelacionadas tienen en todos los ámbitos de su vida.

### **Planificación centrada en la persona**

La planificación centrada en la persona sitúa los derechos, las necesidades y los deseos o preferencias de estas en el centro de la intervención y busca adaptar los servicios a las necesidades y expectativas específicas y únicas que presenta cada persona destinataria, lo que implica una apuesta por una atención individualizada.

La intervención debe ser sensible y responder a las circunstancias individuales y a las experiencias vitales de las distintas personas destinatarias y ofrecerles una gama suficiente de apoyos de mayor o menor intensidad, en función de las situaciones y ciclos vitales, que les capaciten para acceder a recursos, información y relaciones. Cuando la respuesta en general y los servicios en particular se prestan de forma adaptada a las personas destinatarias y sus necesidades y preocupaciones respetando

sus creencias y valores sin afectar a su autonomía se contribuye a respetar su dignidad y a reducir la victimización secundaria.

Un enfoque individualizado o personalizado de la atención debe garantizar que se conocen y consultan o escuchan cuáles son realmente sus necesidades, los riesgos y vulnerabilidades y la posible incidencia de las decisiones y medidas adoptadas en las diferentes facetas de su vida (residencial, laboral, social, familiar...). Este diagnóstico integral posibilita que los procesos de intervención se conciben en forma de apoyos ajustados a las necesidades y prioridades de cada persona, para que pueda ejercer sus derechos y lograr el mayor nivel de calidad de vida e inclusión social. Algunos apoyos serán más importantes que otros para cada persona y la intensidad de los apoyos requeridos también puede variar. Así mismo, los avances no siempre se tienen por qué dar de forma progresiva o lineal.

En este sentido, conviene tener en cuenta que las necesidades de apoyo a las que hay que adaptar los servicios son cambiantes, lo que significa que estos deben ser flexibles y no rígidos. También será conveniente revisar periódicamente la evaluación de necesidades para realizar los ajustes oportunos en los apoyos.

Este modelo de trabajo supone una forma diferente de entender la relación entre la persona usuaria y la o el profesional que le acompaña. Una relación de escucha para entender qué es importante para esa persona en el presente y qué puede serlo en el futuro. Una relación de colaboración para conseguir una mayor y mejor inclusión social.

Es importante tomar conciencia de que el daño psicológico que la experiencia de violencia ocasiona en las mujeres puede influir en el hecho de que éstas tengan expectativas poco realistas sobre su presente y futuro, así como los recursos con los que pueden contar, y hacer demandas inadecuadas o poco claras. En el diseño de los procesos de intervención será clave ajustar las demandas de las víctimas a la realidad, rescatar sus estrategias de defensa y potenciar su implicación activa en el proceso de recuperación.

En última instancia, el objetivo básico de la intervención es garantizar la satisfacción de las necesidades básicas y potenciar sus capacidades y ampliar sus oportunidades para mejorar su calidad de vida. En este sentido, es clave relativizar y ajustar los requisitos previamente exigibles a las personas y también los resultados esperables.

Operativamente este principio implica por un lado elaborar un plan de atención personalizada (individual y/o familiar), con la participación, aprobación y consentimiento de las personas usuarias cuando, tras realizar un diagnóstico, se vaya a poner en marcha una intervención que requiera seguimiento; y por otro lado garantizar la asignación de una o un profesional de referencia a cada persona o familia para asegurar la coherencia de los itinerarios de atención y la coordinación de las intervenciones de los diferentes profesionales y recursos y para generar una relación interpersonal que constituye una expresión fundamental del principio de personalización de la atención y una condición para poder adecuar la intervención a las necesidades propias de cada persona y/o familia, y de su contexto.

En este trabajo se recogen los apoyos, en términos de prestaciones técnicas y profesionales, que se consideran pertinentes para la atención (con independencia de en qué institución o agente recaiga la responsabilidad de ofrecerlos). Es clave que, a fin de asegurar una continuidad en la atención, el plan recoja (aunque se vaya revisando y actualizando) la trazabilidad de la atención: el origen del caso, la intervención presente y la previsión de continuidad. Además, el plan puede considerar las conexiones oportunas con el entorno familiar y comunitario para que los grupos de apoyo (familia, amistades, otros agentes comunitarios...) puedan contribuir al éxito de los procesos.

Cuando la respuesta en general y los servicios en particular se prestan de forma adaptada a las personas destinatarias y sus necesidades y preocupaciones sin inmiscuirse en su autonomía se contribuye a respetar su dignidad y a reducir la victimización secundaria.

### **No revictimización**

El acceso a cualquier institución pública debe siempre constituir una garantía para el respeto y la realización de los derechos de las personas que enfrentan cualquier forma de violencia. Sin embargo, en ocasiones, en su relación con las instituciones las mujeres y sus hijas e hijos experimentan situa-

ciones de revictimización o victimización secundaria, que se refieren a las malas praxis institucionales y profesionales de quienes atienden a las víctimas que añaden más sufrimiento a sus experiencias traumáticas.

La victimización secundaria se puede producir en la respuesta que se brinda a las víctimas en casos de violencia debido al desconocimiento de sus derechos o por la falta de recursos especializados y adaptados. La victimización secundaria también puede referirse a las prácticas inadecuadas o insuficientes que dilatan, dificulten, impidan, amenacen o violen el ejercicio de derechos.

Las intervenciones guiadas por este principio deben evitar los procesos de victimización secundaria, diseñando actuaciones coordinadas, evitando diligencias repetitivas, aplicando criterios de mínima intervención, agilidad y especialización, brindando atención libre de estereotipos y sin ejercer discriminación directa o indirecta. Además, se debe asegurar que las actuaciones con niñas, niños y adolescentes no tengan efectos directos o indirectos negativos o contraproducentes para su interés superior.

Es posible reducir la victimización secundaria minimizando el número de veces que la persona debe relatar su historia o el número de personas con las que debe tratar y garantizando la disponibilidad de personal adecuadamente capacitado. En este sentido, las personas destinatarias deben tener la oportunidad de contar su historia y de que su relato quede convenientemente registrado (para poder ser consultado por otras y otros profesionales previo consentimiento informado).

El intercambio de información entre profesionales y servicios debe ser respetuoso con el derecho a la intimidad y privacidad y debe regirse por un código ético y protocolo conocido por las personas encargadas de la prestación de los servicios. Este protocolo, de conformidad con la legislación vigente, debiera regular, entre otros aspectos, la información que se puede compartir, cómo se compartirá y con quién.

## Participación

Este enfoque supone entender a las personas destinatarias como sujetos activos, potenciar las vías de participación para la toma de conciencia, la búsqueda de recursos y la solución de los problemas. Las personas destinatarias de los servicios, tanto las mujeres como sus hijas e hijos menores de edad, deben tener la oportunidad de ser escuchadas y poder expresar sus necesidades y sus preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo. Quienes proveen los servicios deben tener la capacitación suficiente para ello y validar las preocupaciones y experiencias de las personas destinatarias, tomándose en serio lo que éstas cuenten, sin culparlas ni juzgarlas.

Adoptar este enfoque no sólo implica que las personas destinatarias participen en el diseño de su proceso de intervención a través del plan de atención personalizada sino, que éste es acordado y consentido y que también vayan tomando decisiones a lo largo del proceso implicándose así en su recuperación. Implica también habilitar canales para que las personas destinatarias tengan oportunidad de participar de forma efectiva en el diseño, ejecución y evaluación de los servicios de atención.

En el marco de este principio también cabe considerar la promoción del apoyo informal, la ayuda mutua, y otras iniciativas, formales e informales, entre y de las propias mujeres afectadas; impulsar la solidaridad organizada de la ciudadanía mediante la acción de promoción de la iniciativa social y cooperación con las entidades de iniciativa social y asociaciones de mujeres en proyectos concretos; y posibilitando la creación de propuestas construidas desde las miradas próximas e integrales y el impulso de cauces de participación y opinión ciudadana.

## Integralidad y continuidad en la atención

Este principio hace referencia a la necesidad de que la prestación de servicios se organice de modo que se garantice a las personas destinatarias la continuidad del cuidado en toda la red de servicios y a lo largo de todo su ciclo vital, aun cuando implique a distintas administraciones o sistemas. Dada la complejidad que entrañan las situaciones de violencia machista y dado que en su respuesta están implicados distintos sistemas (salud, justicia, vivienda, empleo, policía, educación...) es clave establecer estrategias intersectoriales coordinadas entre ellos.

Esto implica tener una visión integral del caso a lo largo del proceso de atención, pudiendo intervenir diferentes profesionales, de forma simultánea o en tiempos distintos con un objetivo común: la elaboración de un plan de atención que asegure la integralidad y continuidad de la atención, la coordinación para un adecuado traspaso de información entre las y los profesionales de los distintos servicios (atención primaria y secundaria...), así como el acercamiento eficaz de los servicios a la persona, obteniendo como resultado el mantenimiento o mejora de su calidad de vida. En el aseguramiento del continuo de atención cobra especial importancia la figura de la o el profesional de referencia.

Conseguirlo pasa por asegurar que los servicios de todos los sistemas de atención y agentes distintos (educación, salud, policía, justicia, servicios sociales, igualdad...) se corresponsabilicen, colaboren y se coordinen de manera que ofrezcan una respuesta integral y de carácter multidisciplinar. Además, asegurar continuidad e integralidad en la atención pasa por estrechar vínculos no solo con las instituciones que proveen servicios de responsabilidad pública sino también con aquellas organizaciones y agentes de la sociedad civil y comunitaria que desempeñan una significativa labor en este ámbito. Es necesario no solo garantizar una coordinación adecuada de la respuesta entre agentes y sistemas sino también una alineación de las políticas y enfoques.

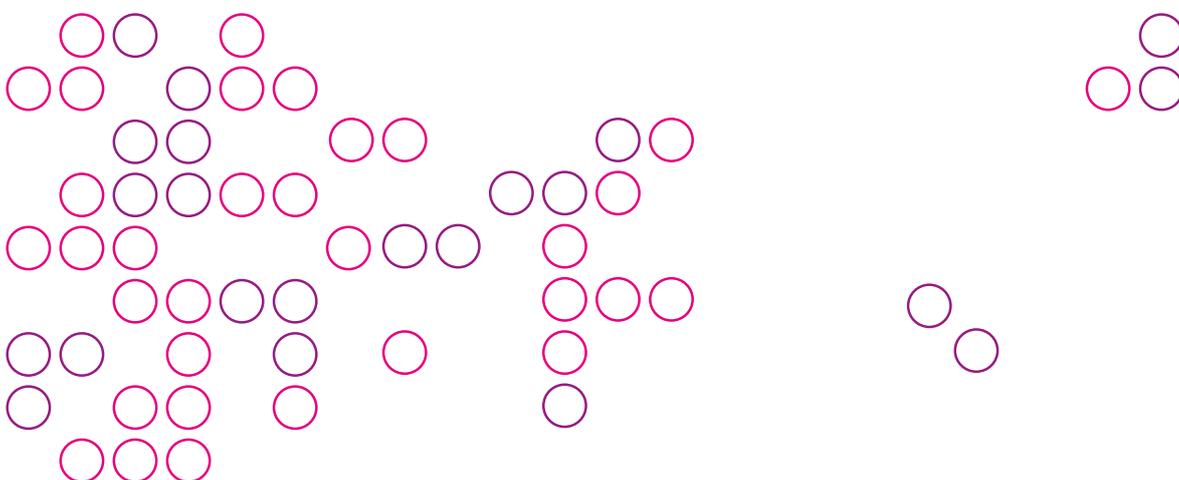
Así mismo, los procesos de derivación deben incorporar normas y protocolos referentes al consentimiento informado que detallen el proceso de intercambio de información y derivación, así como una definición clara de las responsabilidades de cada uno de los servicios; que sean conocidos por el personal de cada institución; y que sean comunicados con claridad a las personas destinatarias.

### Modelo comunitario

Adoptar un enfoque comunitario implica priorizar el mantenimiento de las personas en su entorno de vida habitual para que puedan participar de manera activa en la comunidad. La proximidad de los servicios a la ciudadanía, integralidad, interinstitucionalidad, igualdad de oportunidades, equidad en el acceso, normalización o atención personalizada y continua son algunos de los principios que se articulan de manera óptima en la aplicación de este modelo.

El enfoque comunitario trasciende la mera derivación, estableciendo marcos de trabajo centrados en las personas, a nivel comunitario, a nivel de grupos, familias o individuos, que buscan la mayor autonomía posible de las personas, la superación de sus dificultades, su bienestar y también la transformación de las causas que condicionan las desigualdades en cada contexto particular.

En el ámbito de los servicios sociales la normativa vasca vigente considera este enfoque como referencia para el diseño e implementación de los servicios, y en este sentido aboga por favorecer la adaptación de los recursos a las características particulares de cada comunidad local; priorizar la atención



domiciliaria o ambulatoria; contar con la participación de las personas y entidades del lugar; posibilitar preferentemente la atención en el entorno habitual de las personas y ofreciendo planes de atención integrales, personalizados y con profesionales de referencia que aseguren continuidad; promover la coherencia y coordinación de todos los agentes involucrados; etc. Así mismo, en el marco del enfoque comunitario se subraya la importancia de trabajar con enfoque preventivo, actuando antes de que afloren las situaciones o evitando una vez detectadas que vuelvan a ocurrir.

Es importante no olvidar que la intervención que se realiza desde los servicios tiene por objetivo fortalecer las capacidades de las víctimas y que tiene un carácter de apoyo transitorio. La adopción de un enfoque de trabajo comunitario es coherente también con desplegar alianzas con agentes del entorno que trabajan en dicho contexto para promover la activación de redes de apoyo que refuercen y den continuidad al trabajo de empoderamiento e integración social de las víctimas.

### **Sororidad**

El término sororidad hace referencia al hermanamiento, complicidad o alianza entre mujeres. Desde una perspectiva feminista es una forma cómplice de actuar entre mujeres, implica solidaridad, empatía, acercamiento y relaciones positivas de ayuda mutua y puede entenderse también como una herramienta política que aboga por que las mujeres se alíen, trabajen juntas y cambien las estructuras de poder que les oprimen.

Su potencial radica en el hecho de que, aun reconociendo las diferencias entre ellas, las mujeres se identifican como semejantes y trabajan juntas porque comparten visión y comprensión de los problemas que les afectan.

Así mismo, supone una forma específica de mirar a las mujeres que te rodean, desde el respeto y el cuidado mutuo. Concretamente, en el ámbito de la violencia machista el apoyo y la comprensión entre mujeres es de suma importancia y tiene un potencial terapéutico. Porque cuando las mujeres que han sido dañadas se sienten comprendidas y no juzgadas es más fácil que tomen conciencia de la dimensión social y estructural de su problema y que puedan completar sus procesos de empoderamiento y emancipación.

### **Resiliencia**

La resiliencia se refiere a la capacidad de las personas de sobreponerse y aprender de las situaciones adversas o de crisis desestabilizadoras. Para incrementar la capacidad de resiliencia de quienes han sufrido violencia es fundamental que la atención que reciban ponga el foco en sus propias posibilidades, en su capacidad de resistencia y en sus fortalezas. Es clave también, adoptar una mirada que comprenda las múltiples dimensiones de la situación en su contexto y que puedan trabajarse, de forma adaptada a cada caso, competencias y habilidades relativas a la autoestima, confianza, motivación, responsabilidad, comunicación, etc. En este sentido, este principio conecta con los principios de empoderamiento y planificación centrada en la persona.

### **Mejora continua y rendición de cuentas**

Los poderes públicos, especialmente en el ámbito de los servicios de responsabilidad pública, están llamados a fomentar la innovación y la mejora continua, así como a garantizar la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

La recogida, el análisis y la publicación de datos debe promoverse en cuanto a que contribuyen a comprender la prevalencia de la violencia, las tendencias en el uso de los servicios esenciales y la evaluación de los servicios existentes, así como de aportar información de cara a la adopción de medidas de prevención.

Así mismo, contribuye también a la gobernanza y la rendición de cuentas por cuanto permite comprobar hasta qué punto se cumple con el deber de prestar unos servicios de calidad en términos de disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad, adecuación de los servicios, etc. Conseguirlo pasa por vigilar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios a través de indicadores basados en estándares



de calidad que ayuden a identificar posibles fallos en el diseño, la implementación y la prestación de los servicios.

Los servicios proporcionados deben contar con procesos claros y documentados que permitan el registro exhaustivo y el almacenamiento confidencial y seguro de la información referente a las personas destinatarias, así como de los servicios que se les prestan. Garantizar una recogida de datos exhaustiva, pasa por ayudar al personal a entender y utilizar los sistemas de recopilación de datos, y reconocer y prever un tiempo suficiente para ello.

La mejora continua se relaciona también con la innovación, con la búsqueda de nuevas fórmulas para ampliar cuantitativamente o mejorar cualitativamente la cobertura de los servicios ofertados.

Así mismo, la calidad de la intervención se relaciona estrechamente con el cuidado de las y los profesionales de los equipos de los servicios. Por eso es clave atender los riesgos psicosociales que les afectan y promover iniciativas de apoyo.

Por todo lo anteriormente expuesto, y en tanto en cuanto la mejora continua y rendición de cuentas orienta de forma transversal la gestión de los servicios y recursos destinados a atender a víctimas de violencia machista, todas las recomendaciones y buenas prácticas que vertebran el modelo de intervención que aquí se presenta están atravesadas por este principio.

### Resultados en términos de calidad de vida

En la actualidad el concepto de calidad de vida es utilizado como una noción sensibilizadora que proporciona una referencia y orientación desde la perspectiva del individuo centrado en la persona y en su ambiente y que también se emplea como constructo social para mejorar el bienestar de la persona y contribuir al cambio social<sup>3</sup>. La investigación realizada en la última década ha servido para desarrollar el modelo teórico, identificar las dimensiones y sus indicadores centrales y guiar su aplicación en

3 SCHALOCK, R., BROWN, I., BROWN, R., CUMMINS, R., FELCE, D., MATIKKA, L., KEITH, K. Y PARMENTER, T. *Conceptualization, Measurement, and Application of Quality of Life for Persons with Intellectual Disabilities: Report of an International Panel of Experts*, 2002, 40 (5), 390–405 citado en VEGA, CÓRDOBA, V. *Calidad de vida de adultos con discapacidad intelectual en centros residenciales permanente chilenos. Tesis doctoral*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2011.

la planificación centrada en la persona, en la evaluación de resultados y en la mejora de la calidad. Aunque las diferentes áreas que componen la calidad de vida y sus indicadores pueden variar entre los diferentes modelos propuestos existe un claro consenso en aceptar que cualquier modelo explicativo ha de ser multidimensional, que debe representar el constructo completo y que, en cualquier caso, son las personas las que determinan qué es más importante para ellas.

Uno de los modelos de calidad de vida que más consenso suscita es el propuesto por Schallock y Verdugo. Estos autores definen la calidad de vida como un estado deseado de bienestar personal que: (a) es multidimensional; (b) tiene propiedades universales y propiedades ligadas a la cultura; (c) tiene componentes objetivos y subjetivos; y (d) está influenciado por características personales y factores ambientales<sup>4</sup>. Las dimensiones básicas de acuerdo con este modelo son:

1. **Bienestar Emocional** que tiene en cuenta los sentimientos como la satisfacción, tanto a nivel personal y vital, el auto concepto de sí mismo, a partir de los sentimientos de seguridad-inseguridad y de capacidad-incapacidad, así como la ausencia de estrés que contiene aspectos relacionados con la motivación, el humor, el comportamiento, la ansiedad y la depresión;
2. **Relaciones Interpersonales** a partir de la interacción y el mantenimiento de relaciones de cercanía (participar en actividades, tener amigos estables, buena relación con su familia,) y si manifiesta sentirse querido por las personas importantes a partir de contactos sociales positivos y gratificantes;
3. **Bienestar Material** que contempla aspectos de capacidad económica, ahorros y aspectos materiales suficientes que le permitan una calidad de vida confortable, saludable y satisfactoria;
4. **Desarrollo Personal** que tenga en cuenta las competencias y habilidades sociales, la utilidad social, la participación en la elaboración del propio Plan Personalizado de Apoyo. El aprovechamiento de oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas o la posibilidad de integrarse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación;
5. **Bienestar Físico** desde la atención sanitaria (preventiva, general, a domicilio, hospitalaria, etc.); tiene en cuenta los aspectos de dolor, medicación y cómo inciden en su estado de salud y le permiten llevar una actividad normal. El bienestar físico permite desarrollar actividades de la vida diaria desde las capacidades y se ve facilitado con ayudas técnicas si las necesita;
6. **Autodeterminación** que se fundamenta en el proyecto de vida personal, en la posibilidad de elegir, de tener opciones. En ella aparecen las metas y valores, las preferencias, objetivos e intereses personales. Estos aspectos facilitan la toma de decisiones y permiten que la persona tenga la opción de defender ideas y opiniones. La autonomía personal, como derecho fundamental que asiste a cada ser, permite organizar la propia vida y tomar decisiones sobre temas de propia incumbencia;
7. **Inclusión Social** valorando si se da rechazo y discriminación por parte de los demás. Podemos valorarlo a partir de saber si su red de amistades es amplia o limitada, si utiliza entornos de ocio comunitarios. La inclusión puede medirse desde la participación y la accesibilidad que permite romper barreras físicas que dificultan la integración social;
8. Defensa de los **Derechos** que contempla el derecho a la Intimidad, el derecho al respeto medible desde el trato recibido en su entorno. Es importante indagar sobre el grado de conocimiento y disfrute de los derechos propios de ciudadanía.

4 SCHALLOCK, R. L. Y VERDUGO, M. A. *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual*. Siglo Cero, 2007, Vol. 38 (4), nº 224, 21-36.

## Enfoque ético

La ética aplicada a los servicios sociales se puede definir como un enfoque que permanentemente explora cuál sería la mejor manera de hacer las cosas para beneficiar a las personas, tanto a las que forman parte de la estructura profesional, como a las personas usuarias de los servicios y a la ciudadanía en general y es clave para conseguir una atención de calidad, integral y centrada en la persona.

Consiste en reflexionar de manera ordenada sobre los procesos de trabajo a todos los niveles, sobre lo que es correcto o incorrecto, para en base a ello orientar las prácticas profesionales concretas, teniendo en cuenta las distintas opciones y puntos de vista, incluido el de las personas afectadas. A menudo las intervenciones sociales tienen lugar en contextos de complejidad, incertidumbre y contradicciones. La ética es especialmente importante en los momentos de toma de decisiones difíciles o complejas, cuando pueden afectar de manera muy decisiva a las personas, para intentar elegir la intervención más adecuada o menos lesiva.

## [0.2]

### Recomendaciones prácticas<sup>5</sup> para la atención



Las recomendaciones para orientar las prácticas de los servicios de atención a víctimas de violencia machista se han clasificado distinguiendo diferentes dimensiones que, en parte, guardan relación con los pasos para el desarrollo del itinerario de intervención. Este capítulo incluye un apartado para cada una de estas dimensiones: dotación material y espacio; organización del servicio y capacitación; funcionamiento de la vida diaria; acogida e información; valoración y diagnóstico; intervención; evaluación y cierre; y coordinación. Cabe destacar que en la mayoría de las dimensiones también se ha incluido el tema específico al que puede adscribirse cada recomendación, con el objetivo de precisar aún más su ámbito o propósito práctico.



Considerando que los servicios que atienden a las víctimas de violencia machista contra las mujeres presentan características distintas, y su actividad es de naturaleza diversa (servicios de atención psicológica y jurídica, servicios de urgencia, servicios residenciales, etc.), las recomendaciones prácticas de este trabajo se han clasificado atendiendo a criterios de utilidad, es por eso que junto a cada recomendación se señala para qué tipo de servicio o servicios es aplicable.

Asimismo, con el objetivo de ligar el marco teórico que soporta el modelo de intervención en su forma más práctica, también se añade una columna en la que se recogen los principios fundamentales a los que cada recomendación contribuye principalmente. En este punto, cabe recordar que los principios 'Perspectiva feminista y enfoque de género', 'Perspectiva de derechos y no discriminación' y 'Mejora continua y rendición de cuentas' atraviesan el modelo de intervención con víctimas de violencia machista tanto en su fondo (planteamiento, fundamentos) como en sus formas concretas (buenas prácticas), por lo que se ha optado por evitar su repetición.

A modo de ejemplo se incluye una muestra del total de 123 recomendaciones.

<sup>5</sup> Puede accederse a estas recomendaciones en el texto completo descargable a través del código QR.

## [0.2.1]

### Recomendaciones en relación con la dotación material y espacio

El espacio físico donde se realiza la intervención y los recursos materiales en los que ésta se apoya juegan un papel clave en el desarrollo de la misma. Cuidar estos elementos pasa por adecuarlos a las características de las diferentes personas usuarias; asegurar la seguridad e intimidad de estas; procurar un entorno que facilite la tranquilidad y promueva la conversación, etc.

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
------	-----	------------------------	--------------------------------------------	------------

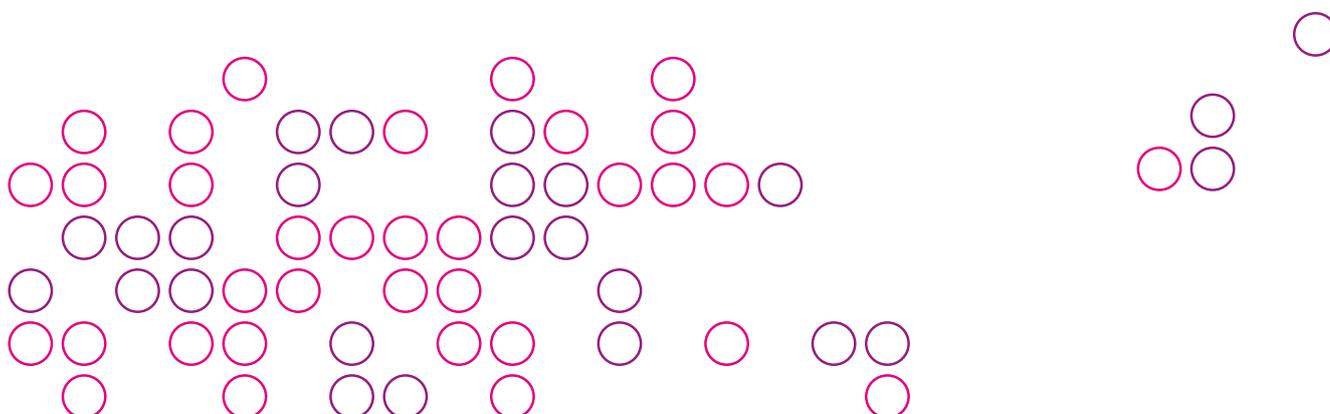
<b>Espacio</b>	1	Preparar el espacio para cada cita (sea propio o cedido), contemplando las características del caso y la fase de la intervención en la que está. Si se cuenta con diferentes espacios, elegir el que más se adecúe a lo necesario.	todos los servicios* <sup>6</sup>	seguridad; intimidad y privacidad; planificación centrada en la persona; no revictimización
----------------	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
------	-----	------------------------	--------------------------------------------	------------

<b>Procedimientos y herramientas</b>	14	Buscar o utilizar una herramienta ágil y accesible que sirva para realizar la reserva de los espacios disponibles para la intervención y evitar así la descoordinación entre profesionales del mismo o diferente servicio.	todos los servicios*	intimidad y privacidad; planificación centrada en la persona
--------------------------------------	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	--------------------------------------------------------------

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
------	-----	------------------------	--------------------------------------------	------------

<b>Recursos materiales</b>	24	Contar con materiales didácticos y relajantes específicos para NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES, adaptados a cada tramo de edad.	todos los servicios*	interés superior de la persona menor de edad; planificación centrada en la persona
----------------------------	----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	------------------------------------------------------------------------------------



6 Se incluye un \* para señalar que se aplica en todos los servicios excepto al SFCUS-Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales

## [0.2.2]

### Recomendaciones en relación con la organización del servicio y capacitación

El personal adscrito, ya sea remunerado o voluntario, implicado en los diferentes servicios deberá estar especializado en violencia contra las mujeres y menores víctimas para ofrecer una respuesta adecuada. Tanto las personas profesionales como las voluntarias se proyectan no solo a nivel individual, sino también en el ámbito social, y en este sentido pueden ser agentes de cambio. En sí mismas, son su propia herramienta de trabajo, por lo que el autoconocimiento, el autocuidado, la perspectiva feminista y la toma de conciencia en la calidad de la prestación del servicio, deben ser factores intrínsecos.

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
Capacitación	27	Garantizar que el personal del servicio cuenta con capacitación especializada en violencia machista (formación y experiencia práctica mínima) adecuada a su perfil profesional (y, por tanto, a su desempeño). Deben comprender la naturaleza, las causas y la prevalencia de este tipo de violencia.	todos los servicios	empoderamiento; no revictimización

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
Cuidado	30	Tratar de poner a disposición del personal del servicio una figura externa que apoye y contraste la revisión y análisis de las intervenciones realizadas, con el fin de orientar y cuidar.	todos los servicios	seguridad

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
Organización del equipo	33	Promover espacios para intercambiar reflexiones y aunar decisiones sobre casos, evitando la percepción jerárquica entre profesionales. <b>Por ejemplo:</b> reuniones específicas y periódicas para preparar los casos, formaciones conjuntas, visibilizar las acciones y programas que se están implementando en los distintos turnos...	todos los servicios	planificación centrada en la persona; integralidad y continuidad en la atención

TEMA	NN.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
Procedimientos y herramientas	40	Establecer un sistema que asegure el adecuado relevo de los casos en vacaciones o permisos/bajas previsible. Se recomienda buscar fórmulas que favorezcan el vínculo entre la persona usuaria y la referencia profesional de salida y entrada. <b>Por ejemplo:</b> contemplando en el contrato que la sustitución se incorpore el día anterior al previsto para la salida, para que puedan estar ambas referencias con la persona usuaria; reservando una bolsa de horas específica; en el caso de centros, contratando profesionales del servicio que cubran turnos más cortos o puntuales...	todos los servicios	integralidad y continuidad en la atención

### [0.2.3]

#### Recomendaciones en relación con el funcionamiento de la vida diaria

Este apartado se centra en ofrecer recomendaciones que son de aplicación principalmente en centros residenciales y que guardan relación con el funcionamiento de la vida diaria. Se incluyen referencias a elementos clave vinculados con las relaciones entre personas usuarias, profesionales, normas y acuerdos para la convivencia, momentos informales, etc. que se distinguen de los momentos específicos programados para la “intervención” individual o grupal propiamente dicha, pero que también forman parte, en última instancia, de los procesos de intervención (en sentido amplio) con las mujeres y niñas, niños y adolescentes.

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Clima y vínculo</b>	45	Favorecer las muestras de proximidad y afecto con la persona usuaria.	todos los servicios	dignidad; reparación; sororidad

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Procedimientos y herramientas</b>	56	Procurar un sistema de acceso al servicio que asegure el anonimato de la persona usuaria (evitar que dé el nombre completo e indicar con quién y para qué ha quedado). Se recomienda que la figura de recepción cuente con pautas claras al respecto.	todos los servicios*	autonomía y autodeterminación; seguridad; intimidad y privacidad

### [0.2.4]

#### Recomendaciones en relación con la acogida e información

El objetivo de una primera entrevista de acogida es prestar apoyo a las víctimas e informarles sobre la disponibilidad de atención a su situación, recursos existentes y vías alternativas de solución a su situación actual, poniendo a su disposición todos los medios disponibles para preservar su seguridad.

Particularmente la información en situaciones de crisis debe ser clara, orientar a las víctimas acerca de sus derechos y debe ofrecerse de forma que puedan estudiar todas las opciones disponibles y conocer las consecuencias de las diferentes alternativas a su alcance para adoptar sus propias decisiones, evitando cualquier culpabilización o juicio de valor.

TEMA	NN.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Información y orientación</b>	60	En situaciones de urgencia y crisis, garantizar que existen los mecanismos adecuados para que la información que se dé sea clara, precisa y sucinta, ajustada a la forma de violencia sufrida.	todos los servicios	seguridad; interseccionalidad; no revictimización; integralidad y continuidad en la atención

TEMA	NN.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Procedimientos y herramientas</b>	65	Pautar lo que la figura profesional de acogida tiene que contar, cómo y para qué en la primera entrevista. Conviene dirigir el discurso a algo sencillo y útil, asegurando que se da en un momento adecuado para la persona usuaria.	todos los servicios	planificación centrada en la persona; no revictimización

## [0.2.5]

### Recomendaciones en relación con la valoración y el diagnóstico

Al inicio se realiza una evaluación con el fin de realizar una valoración de la situación de partida de las mujeres y de niñas, niños y adolescentes. Para realizar una adecuada valoración es fundamental escuchar activamente el testimonio de las víctimas y validarlo y darle credibilidad desde la comprensión, atendiendo tanto la demanda explícita como implícita de las mujeres y niñas, niños y adolescentes, reduciendo su culpa y vergüenza. Una vez confirmada en la valoración la pertinencia de atención desde el servicio se pasa a la fase diagnóstica.

TEMA	NN.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Valoración y diagnóstico</b>	73	Escuchar activa y empáticamente a la persona usuaria y asegurar que se cree su relato como víctima de violencia machista.	todos los servicios	reparación; no revictimización

## [0.2.6]

### Recomendaciones en relación con la intervención

Los servicios que desarrollan la intervención se deben adecuar constantemente a las diversas situaciones de necesidad de las mujeres y niñas, niños y adolescentes que sufren violencia, reconociendo los efectos diferenciados de la misma sobre los diversos grupos. Esto pasa por apostar por planteamientos que permitan diversificar en mayor medida las respuestas de intervención para responder a necesidades distintas. Deben diseñarse procesos de intervención acompañados a las necesidades y ritmos de las mujeres.

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Clima y vínculo</b>	81	Fomentar un vínculo de respeto, aceptación y bienestar con la persona usuaria que permita la intervención desde sus ritmos, escuchando activamente, sin juzgar, generando confianza, tranquilidad, seguridad, etc.	todos los servicios	dignidad; autonomía y autodeterminación; seguridad; interés superior de la persona menor de edad; interseccionalidad; planificación centrada en la persona; no revictimización; participación

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Metodología interventiva</b>	83	Promover que la persona usuaria adulta sea protagonista (y, por tanto, responsable) de su proceso y sus decisiones. Que crezca mediante la capacidad de crear y manejar sus propios recursos y de establecer sus propias relaciones para orientarla hacia las metas y la superación de dificultades. Especialmente, acompañarle en la construcción de mecanismos de defensa que no tenía y en la reparación del daño.	todos los servicios*	autonomía y autodeterminación; empoderamiento; planificación centrada en la persona; participación

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Procedimientos y herramientas</b>	93	En situaciones de crisis, sería recomendable informarle sobre los límites, los riesgos y las consecuencias de sus decisiones, y a partir de ahí respetar su decisión, evitando infantilizarla.	todos los servicios	autonomía y autodeterminación; seguridad; empoderamiento



## [0.2.7]

### Recomendaciones en relación con la evaluación y el cierre

En la evaluación final, una vez acabado el proceso de intervención, se valora si la actuación llevada a cabo ha logrado los objetivos planteados. Cabe distinguir diferentes evaluaciones: la evaluación centrada en las personas atendidas y la evaluación sobre el proceso de intervención, la práctica profesional y el funcionamiento del servicio.

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Caso</b>	101	Disponer de procedimientos específicos para el cierre de la intervención.	todos los servicios	planificación centrada en la persona

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Servicio</b>	105	Cuidar el tránsito emocional de un servicio a otro cuando la persona usuaria va a perder la referencia profesional. Esto requiere de un procedimiento previsto y planificado antes de la salida o cierre. Sería recomendable acordarlo entre las figuras de referencia salientes y entrantes para evitar descoordinaciones que afecten al proceso de intervención y a la adaptación de la persona usuaria.	todos los servicios	planificación centrada en la persona; integralidad y continuidad en la atención

## [0.2.8]

### Recomendaciones en relación con la coordinación

La eficacia y eficiencia de las intervenciones mejora con la coordinación entre servicios y con otros agentes y también contribuye a una mayor integralidad de la intervención.

Es especialmente importante tejer alianzas con entidades sociales (organizaciones de mujeres, casas de mujeres, etc.) que trabajan en la prevención y sensibilización contra la violencia machista o que cuentan con recursos de atención que desde el ámbito comunitario pueden apoyar y complementar la intervención que se realiza desde los servicios. Su trabajo es clave en la recuperación de las mujeres porque les ofrecen la oportunidad de realizar lecturas colectivas y refuerzan el acompañamiento en el marco del proceso del empoderamiento de las mujeres. Especialmente estas conexiones pueden ayudar a que una vez salgan de los servicios las mujeres cuenten con redes de apoyo que les ayuden a retomar su vida y terminar de completar su proceso de recuperación que siempre es más largo que el tiempo que pasan en los servicios.

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Caso</b>	111	Procurar que el tránsito emocional de un servicio a otro sea paulatino para que la persona usuaria no pierda seguridad, cuidando, para ello, la comunicación y el acuerdo entre profesionales de referencia salientes y entrantes. <b>Por ejemplo:</b> anticiparse en lo posible a las fechas de salida y propiciar encuentros previos entre la persona usuaria y la figura de referencia entrante, de la mano de la saliente.	servicios de atención psicosocial y residenciales	seguridad; planificación centrada en la persona; no revictimización; integralidad y continuidad en la atención

TEMA	N.º	RECOMENDACIÓN PRÁCTICA	¿EN QUÉ SERVICIOS O RECURSOS ES APLICABLE?	PRINCIPIOS
<b>Relación entre servicios</b>	116	Garantizar que cada persona usuaria dispone de una figura responsable de caso en la Administración competente durante la totalidad de su itinerario, con independencia de los servicios por los que transite, para ofrecerle una visión y respuestas con mayor integralidad.	todos los servicios	planificación centrada en la persona; integralidad y continuidad en la atención

