

# **Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores i Servei d'Acompanyament Presencial**

## **RESUM MEMÒRIA 2021**

## SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC 24 HORES

A l'inici de la prestació, ens vàrem adonar de la necessitat i possibilitat d'obtenir més dades de les trucades ateses respecte a les que històricament s'estaven recopilant des del Servei 24 hores. En aquest sentit, es va habilitar un registre paral·lel a la base de dades VGSIG a on, com ja s'ha explicat a memòries anteriors, s'han anat afegint tot una sèrie de dades de les trucades ateses des del servei d'atenció social telefònica i que ens ha permès emetre informes mensuals i trimestrals, i ara també aquesta memòria, amb un ventall d'informació molt més ampli.

A l'any 2020, es varen afegir noves dades que des del servei hem valorat necessàries per a poder obtenir unes dades quantitatives més precises, així com algunes dades per sol·licitud de l'IBDona, les quals hem mantingut aquest exercici, i hem redefinit en funció dels resultats.

La finalitat d'aquest registre és únicament estadística i en ell no es contemplen dades personals de les persones que truquen. El registre està allotjat al Servidor i està subjecte a còpies de seguretat diàries.

En general, considerem que disposar de més informació de les persones que truquen, ens possibilita una fotografia més precisa d'aquestes: comprendre quines són les seves necessitats, quines les dificultats, en quines franges d'edat es localitza el major nombre de demandes i de quin tipus, des d'on ens criden...

El registre paral·lel de dades qualitatives del Servei d'atenció social està a disposició de l'IBD per a incorporar qualsevol dada que valori necessària.

## A. RESUM SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC 24 HORES

En aquest primer punt, volem mostrar a grans trets, les dades més significatives del Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores durant l'any 2021.

| Servei D'atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 Hores |                                           |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Total trucades ateses                                      | 4.505 trucades                            |
| Mes amb més trucades                                       | Juny                                      |
| Variació percentual 2020-2021 de les trucades              | Increment del 17,93%                      |
| Illa amb més incidència de trucades                        | Mallorca (7,63 casos per cada 1000 dones) |
| Municipi amb major incidència de casos atesos              | Deià (15,58 casos per cada 1000 dones)    |
| Seguiments realitzats                                      | 612 seguiments                            |
| Total comunicacions S24h                                   | 5.268 comunicacions                       |
| Dones Víctimes de Violència Masclista ateses               | 3.020 dones                               |
| Tipologia de les trucades                                  | Urgent (55,43%)                           |
| Servei derivant més utilitzat                              | SEIB112                                   |
| Principal grup de persones demandants                      | Víctima de Violència Masclista            |
| Perfil majoritari de dona atesa                            | Espanyola                                 |
|                                                            | Resident a les Illes Balears              |
|                                                            | De 31 a 40 anys                           |
| Franja horària amb més trucades                            | Laborables                                |
|                                                            | De 15 a 16 hores                          |
| Mitjana de la durada de les trucades rebudes               | 10,34 minuts                              |
| Mitjana de les intervencions realitzades                   | 37,65 minuts                              |
| Tipus de violència patida per les dones ateses             | Psicològica                               |
| Intervenció més realitzada                                 | Informació                                |
| Recurs més utilitzat                                       | CID dels Consells Insulars                |

A continuació, veurem cada un d'aquests punts amb més detall.

## B. TRUCADES ATESES

En aquest apartat, presentem les dades obtingudes per mesos, del Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores (d'ara endavant *Servei d'Atenció Social*).

Aquestes dades, comprenen les trucades rebudes pròpies de les víctimes de violències masclistes, el seu entorn i els/les professionals, així com tota la resta de trucades que no corresponen a aquest perfil.

| Trucades rebudes 2021 |       |
|-----------------------|-------|
| Gener                 | 311   |
| Febrer                | 236   |
| Març                  | 314   |
| Abril                 | 360   |
| Maig                  | 342   |
| Juny                  | 473   |
| Juliol                | 429   |
| Agost                 | 423   |
| Setembre              | 462   |
| Octubre               | 395   |
| Novembre              | 364   |
| Desembre              | 396   |
| Total                 | 4.505 |

El S24h, ha rebut durant l'any 2021 un total de 4.505 trucades de totes les Illes Balears. Com podem comprovar a la gràfica anterior, els mesos on s'han registrat més trucades, han estat el mes de Juny amb **473 trucades** (10,50% del total de trucades), Setembre amb **462** (10,26%), Juliol amb **429** trucades (9,52%) i Agost amb 423 trucades (9,39%).

És destacable, l'increment de trucades que hi ha del mes de maig al mes de juny, de 342 trucades al mes de maig, passem a **473 el mes de juny**.

Després d'analitzar aquestes dades, i el moment en el que es produeix l'increment, podem pensar que aquest augment està basat en dos moments viscuts a nivell social de gran impacte a la nostra societat.

El primer d'ells va ser l'emissió d'un documental a televisió, en el que un personatge popular, va relatar en primera persona la seva vivència com a víctima de la violència masclista.

L'altre va ser, la desaparició de dues menors i del seu pare, i la posterior aparició del cadàver d'una de les dues menors. Aquest succés va causar un gran impacte social.

Ambdues situacions, pensem que varen donar visibilitat a les diferents tipologies de violència masclista que poden patir les dones. El fet que aquesta visibilitat es donés als mitjans de comunicació, i que tota una societat parlés d'aquest tema, va tenir repercussions socials importants, amb el conseqüent augment en les trucades.

En les següents taules i gràfiques, recopilem les dades obtingudes a l'any 2020 i les del 2021 respecte a les trucades rebudes, i fem la comparativa entre ambdós exercicis.

| Comparativa Trucades 2020-2021 |       |       |          |
|--------------------------------|-------|-------|----------|
|                                | 2020  | 2021  | Variació |
| Gener                          | 235   | 311   | 32,34%   |
| Febrer                         | 236   | 236   | 0,00%    |
| Març                           | 278   | 314   | 12,95%   |
| Abril                          | 345   | 360   | 4,35%    |
| Maig                           | 363   | 342   | -5,79%   |
| Juny                           | 379   | 473   | 24,80%   |
| Juliol                         | 388   | 429   | 10,57%   |
| Agost                          | 376   | 423   | 12,50%   |
| Setembre                       | 321   | 462   | 43,93%   |
| Octubre                        | 343   | 395   | 15,16%   |
| Novembre                       | 276   | 364   | 31,88%   |
| Desembre                       | 280   | 396   | 41,43%   |
| Total                          | 3.820 | 4.505 | 17,93%   |

Observem a través de la taula i la gràfica anterior, que respecte a les dades de l'exercici 2020, que es varen atendre un total de 3.820 trucades, ha hagut un increment de les trucades en un **17,93%** a 2021.

### C. ORIGEN GEOGRÀFIC DE LES TRUCADES ATESES

En aquest punt, comptabilitzem el total de les trucades rebudes a cada una de les illes.

| PROCEDÈNCIA DE LES TRUCADES REBUDES |          |         |         |            |                     |                               |       |
|-------------------------------------|----------|---------|---------|------------|---------------------|-------------------------------|-------|
|                                     | Mallorca | Menorca | Eivissa | Formentera | Altres <sup>1</sup> | Sense Informació <sup>2</sup> | Total |
| Gener                               | 239      | 16      | 29      | 1          | 3                   | 23                            | 311   |
| Febrer                              | 184      | 13      | 18      | 2          | 0                   | 19                            | 236   |
| Març                                | 249      | 25      | 25      | 1          | 1                   | 13                            | 314   |
| Abril                               | 288      | 11      | 36      | 2          | 3                   | 20                            | 360   |
| Maig                                | 289      | 10      | 30      | 0          | 1                   | 12                            | 342   |
| Juny                                | 372      | 23      | 55      | 2          | 5                   | 16                            | 473   |
| Juliol                              | 317      | 19      | 71      | 3          | 0                   | 19                            | 429   |
| Agost                               | 316      | 21      | 74      | 5          | 0                   | 7                             | 423   |
| Setembre                            | 365      | 12      | 62      | 3          | 0                   | 20                            | 462   |
| Octubre                             | 286      | 19      | 62      | 5          | 0                   | 23                            | 395   |
| Novembre                            | 285      | 15      | 46      | 3          | 1                   | 14                            | 364   |
| Desembre                            | 313      | 21      | 48      | 3          | 0                   | 11                            | 396   |
| Total                               | 3503     | 205     | 556     | 30         | 14                  | 197                           | 4.505 |
|                                     | 77,76%   | 4,55%   | 12,34%  | 0,67%      | 0,31%               | 4,37%                         |       |

<sup>1</sup> A "Altres" es comptabilitzen les trucades que rebem al S24h, però que no són procedents de les Illes Balears.

<sup>2</sup> "Sense Informació": són les trucades de les que no hem pogut obtenir la informació necessària per a poder registrar-les, normalment perquè la persona no ho indica.

Segons el nombre total de trucades rebudes pel S24h, comprovem que el major nombre de les trucades són de l'illa de Mallorca, 3.503 trucades (77,76%), seguit de l'illa d'Eivissa amb 556 trucades (12,34%) i, en el cas de l'illa de Menorca, s'han rebut 205 trucades (4,55%).

És significatiu també, el gran nombre de trucades "Sense Informació", un 4,31%. Com hem explicat, per la tipologia d'algunes de les trucades rebudes, és complicat obtenir tota la informació desitjada. Aquest cas és un d'ells. Moltes de les vegades, són les mateixes persones que ens truquen que no volen donar aquesta informació.

Amb l'objectiu d'obtenir cada vegada unes dades més precises, en aquesta memòria, i de cara a l'obtenció de dades pel 2022, volem saber la incidència real dels casos atesos per illes.

|                   | Total <sup>3</sup> | Homes   | Dones   | Nº trucades | Incidència per 1000 habitants | Incidència per 1000 dones |
|-------------------|--------------------|---------|---------|-------------|-------------------------------|---------------------------|
| <b>Mallorca</b>   | 912.171            | 452.882 | 459.289 | 3.503       | 3,84                          | <b>7,63</b>               |
| <b>Menorca</b>    | 95.641             | 47.611  | 48.030  | 205         | 2,14                          | <b>4,27</b>               |
| <b>Eivissa</b>    | 151.827            | 77.577  | 74.250  | 556         | 3,66                          | <b>7,49</b>               |
| <b>Formentera</b> | 11.904             | 6.228   | 5.676   | 30          | 2,52                          | <b>5,29</b>               |

Com podem observar a la taula, la incidència de casos atesos per cada 1.000 dones, a l'illa de Mallorca és de 7,63 casos, seguit de l'illa d'Eivissa amb 7,49 casos, en tercer lloc amb una incidència de 5,29 casos per cada 1.000 dones l'illa de Formentera, i en darrer lloc l'illa de Menorca amb 4,27 casos atesos per cada 1.000 dones.

#### D. SEGUIMENTS REALITZATS

Aquestes trucades tenen l'objectiu de fer el seguiment de l'itinerari d'accions concretes que s'hagin pactat amb la dona durant les primeres intervencions, tant en l'atenció telefònica com en els acompanyaments presencials.

La comptabilització de les trucades de seguiment, a part de tenir registrades quantitativament totes les accions que realitza l'equip del S24h, també ens permet, com a part qualitativa, donar continuïtat a l'atenció, evitar interrupcions en el procés de ruptura de la situació de violència i plantejar noves accions si es valora necessari.

A la següent taula, mostrem el registre de totes les trucades de seguiment que ha realitzat l'equip del S24h.

| SEGUIMENTS REALITZATS |    |
|-----------------------|----|
| <b>Gener</b>          | 64 |
| <b>Febrer</b>         | 27 |
| <b>Març</b>           | 27 |
| <b>Abril</b>          | 45 |
| <b>Maig</b>           | 56 |
| <b>Juny</b>           | 42 |

<sup>3</sup> Dades obtingudes: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2910>

|              |            |
|--------------|------------|
| Juliol       | 55         |
| Agost        | 58         |
| Setembre     | 75         |
| Octubre      | 34         |
| Novembre     | 54         |
| Desembre     | 75         |
| <b>Total</b> | <b>612</b> |

El Servei 24 hores, durant l'any 2021 ha realitzat un total de 612 seguiments a les dones ateses, ja sigui en l'atenció telefònica o en el servei d'acompanyament presencial.

Si afegim aquesta dada obtinguda per les trucades de seguiment realitzades, al total de trucades rebudes, obtenim:

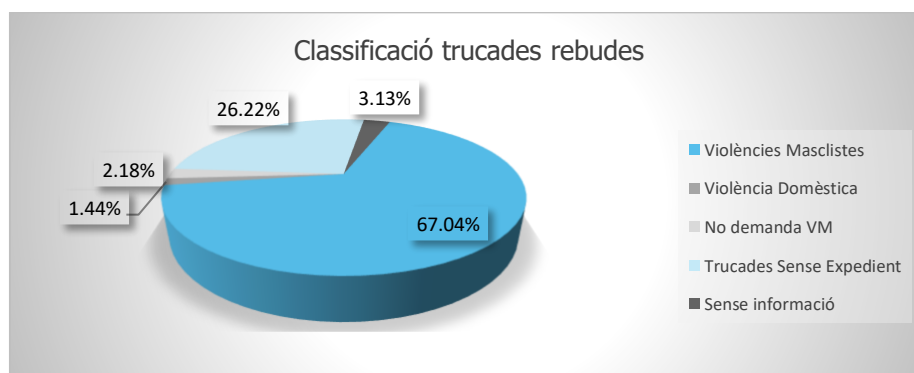
**El Servei 24 hores, ha realitzat un total de: 5.117 comunicacions  
(4.505 trucades rebudes + 612 trucades de seguiment)**

## E. CLASSIFICACIÓ DE LES TRUCADES ATESES

En aquest punt, recollim les trucades rebudes i les classifiquem en les següents tipologies:

- **Violències Masclistes:** Inclou totes les formes de la definició de la Violència Masclista: Violència de Gènere, Tracta, Prostitució, Violència Sexual, Mutilació Genital Femenina i Matrimoni Forçat.
- **Violència Domèstica o Intrafamiliar.**
- **No demanda VM (Violència Masclista):** En aquest cas, comptabilitzem les trucades de les dones, que malgrat tenen expedient obert a la VG-SIC (base de dades del Govern), en el moment d'aquesta trucada, la seva demanda no té a veure amb la finalitat del servei.
- **Trucades "Sense Expedient":** són les trucades ateses pel servei, que **no són de violències masclistes**, i per tant, no obrim expedient a la VG-SIC (base de dades del Govern), però que sí que registrem i comptabilitzem com a trucades rebudes.
- **Sense Informació:** Trucades en les que, per qualsevol motiu, no s'ha pogut registrar la informació.

Com podem observar a la següent taula, fem un resum de les dades recollides pel S24h durant l'any 2021, pel que fa a les tipologies abans esmentades:



Respecte als col·lectius atesos, podem dir:

- Un 67,04% (3020) corresponen a trucades relacionades amb les violències masclistes.
- Un 26,22% (1181) corresponen a les trucades que denominem "SENSE EXPEDIENT" (veurem més endavant aquesta tipologia de trucades).
- Un 3,13% (141) són trucades que no hem pogut registrar el col·lectiu al que pertanyen.
- Un 1,44% (65) corresponen a Violència Domèstica, que encara que no és col·lectiu atès pel S24h, sempre que tenim una demanda, donem resposta, i informem i/o derivem al servei més adient.
- Un 2,18% (98) corresponen a dones víctimes de violència masclista, que en el moment de fer la trucada, la seva demanda no és competència del servei.

Com podem veure a la taula anterior, un 63,37% (2855) de les trucades corresponen a les dones víctimes de violència de gènere, això vol dir que les persones que han exercit la violència han estat les seves parelles o ex parelles; seguit amb molta diferència de les que corresponen a la Violència Sexual, un 3,33% (150), un 0,27% (12) de les trucades corresponen al col·lectiu de prostitució, i tan sols un 0,07% (3) de les trucades corresponia a dones en situació de tracta. No hi ha hagut cap cap de Mutilació genital ni de Matrimoni forçat.

Volem fer referència a l'augment en les dades respecte a la Violència Sexual. L'any 2020, segons les dades recollides a la memòria, hem passat d'atendre 42 dones víctimes de violència sexual, a 150 dones l'any 2021.

Les baixes dades respecte a la Tracta i a la Prostitució, possiblement es deu a que aquests col·lectius són molt difícils de detectar, i quan es detecten aquests casos, les dones víctimes tenen molta por a les represàlies i no denuncien, o ni tan sols demanen ajuda o informació respecte a la seva situació, en la qual normalment, hi ha altres factors associats, com poden ser situació irregular en el país, motius econòmics, etc.

Respecte a les trucades "Sense expedient" podem dir:

- **LGTBI:** són les trucades que rebem durant el nostre horari d'atenció i que corresponen al col·lectiu LGTBI. Hem rebut 3 trucades d'aquest col·lectiu durant el 2021, això suposa un **0,07%** del total de les trucades rebudes.
- **Remissió a horari normalitzat:** són les trucades que es reben per a sol·licitar cites i/o parlar amb personal dels diferents serveis. Hem rebut un **9,43%** (425) d'aquesta tipologia
- **Informació a professionals:** trucades que rebem de professionals que ens sol·liciten qualsevol tipus d'informació referent a les violències masclistes. A vegades, també són informacions al respecte de casos específics de violències masclistes, que els/les diferents professionals estan tractant, però per motius de confidencialitat no es prenen les seves dades, i per tant, no

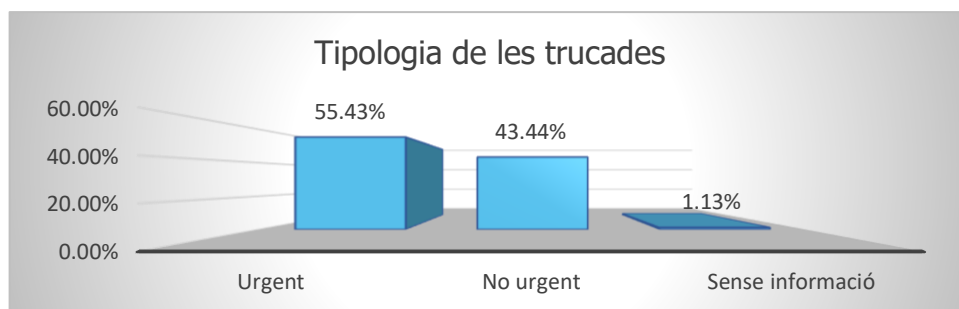
disposem d'aquesta informació per a obrir un expedient a la VG-SIC. D'aquesta tipologia hem rebut 120 trucades, el que suposa un **2,66%**.

- **Informació a població en general:** trucades que rebem de la població en general, que necessiten informació i/o assessorament sobre les problemàtiques i/o recursos relacionats amb violències masclistes. Hem rebut un **11,17%** (503).
- **Altres:** són les trucades que no estan dins els segments anteriors, però que ens han arribat al nostre servei, i suposen un **3,77%** (121 trucades).

## F. TIPOLOGIA DE LES TRUCADES

En aquest punt, comptabilitzem les trucades rebudes per situacions de violència masclista. Considerem que una trucada és "**urgent**" quan aquesta es derivada des d'algun dels serveis d'emergència (112, cossos de seguretat, etc.). Així mateix, considerem una trucada "urgent" tota trucada que requereix l'activació d'un servei d'emergència. La resta de trucades es consideren "**No urgents**".

A continuació, a la següent taula i gràfics, mostrem el nombre trucades urgents, no urgents i algunes altres que han quedat sense classificar que s'han rebut al Servei d'atenció social.



Com podem veure, la majoria dels mesos, el nombre de trucades "Urgents" és superior al de les trucades "No Urgents", però hi ha casos, com per exemple el mes de març i el mes de novembre, en el que la situació és a la inversa.

## G. PERSONES DEMANDANTS

Quan parlem de persones demandants, ens referim a les persones que sol·liciten el servei, independentment de si ho fan de manera directa o mitjançant un servei derivant. A les següent taula i següent gràfic, mostrem els diferents grups de persones demandants del servei durant l'exercici.

Expliquem breument cada un dels *ítems*:

- **Víctima VM:** dones víctimes de violències masclistes.
- **Professional:** qualsevol professional que es posa en contacte amb el servei.
- **Entorn VM:** Són les persones de l'entorn pròxim de la víctima de violència masclista.

- **Persona interessada:** Dones que contacten amb el servei, però les seves demandes no tenen a veure amb violència masclista.
- **Persona no relacionada:** Són les persones que fan trucades relatives a la violència masclista, però aquestes persones no tenen una relació directa amb la víctima (veïnats, vianants, personal de comerços, etc.)
- **Sense informació:** Demandes de la **població en general** que no tenen a veure amb la violència masclista.

Aquestes són les dades obtingudes:

| Demandant              |              |                |
|------------------------|--------------|----------------|
| Víctima VM             | 2324         | 51,60%         |
| Professional           | 561          | 12,46%         |
| Entorn VM              | 569          | 12,63%         |
| Persona interessada    | 668          | 14,83%         |
| Persona no relacionada | 124          | 2,75%          |
| Altres                 | 20           | 0,44%          |
| Sense informació       | 238          | 5,28%          |
| Total                  | <b>4.505</b> | <b>100,00%</b> |

Com a principal grup de persones demandants, està el de la pròpia víctima de violència masclista (**51,59%**, sobre el total de les trucades rebudes). El següent grup de persones demandants, és el de les persones interessades (**14,83%**). I en tercer lloc, l'entorn de la víctima de violència masclista (**12,45%**).

Aquesta és una dada important a tenir en compte, atès que ha hagut, igual que ja va passar l'any anterior, un augment de les trucades per part de l'entorn de la víctima respecte a altres anys. A l'any 2019, es varen rebre 358 trucades per part de l'entorn de la víctima; a l'any 2020, 464; i, pel que fa al 2021, 569 trucades, el que vol dir que ha hagut un **increment de 22,63%** respecte a l'any passat. Trobem que és una dada important, pel fet que dóna pistes sobre la **implicació de la societat** en matèria de violències masclistes.

A la següent taula, es mostren aquestes dades per mesos:

|          | DEMANDANT  |              |           |                     |                        |        |                  |     |
|----------|------------|--------------|-----------|---------------------|------------------------|--------|------------------|-----|
|          | Víctima VM | Professional | Entorn VM | Persona interessada | Persona no relacionada | Altres | Sense informació |     |
| Gener    | 160        | 25           | 41        | 72                  | 7                      | 1      | 5                | 311 |
| Febrer   | 112        | 23           | 33        | 48                  | 4                      | 2      | 14               | 236 |
| Març     | 155        | 37           | 28        | 73                  | 1                      | 1      | 19               | 314 |
| Abril    | 166        | 42           | 52        | 68                  | 5                      | 0      | 27               | 360 |
| Maig     | 168        | 27           | 41        | 68                  | 15                     | 3      | 19               | 341 |
| Juny     | 223        | 53           | 69        | 83                  | 11                     | 1      | 33               | 473 |
| Juliol   | 229        | 40           | 48        | 58                  | 16                     | 4      | 34               | 429 |
| Agost    | 229        | 69           | 41        | 41                  | 23                     | 1      | 19               | 423 |
| Setembre | 238        | 73           | 50        | 63                  | 14                     | 4      | 20               | 462 |

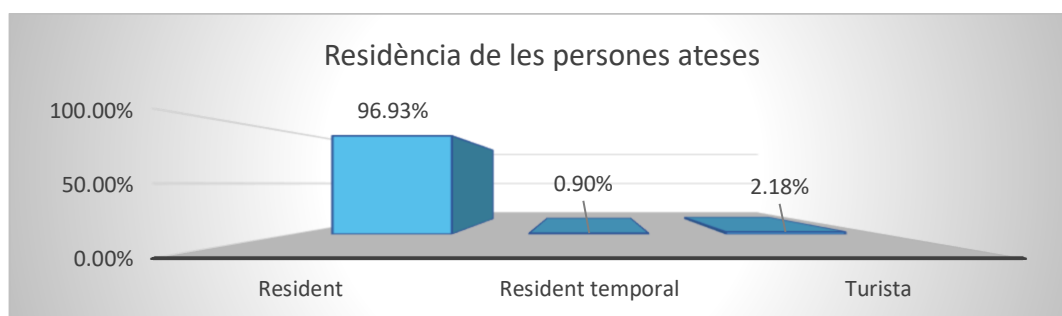
|          |        |        |        |        |       |       |       |       |
|----------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Octubre  | 215    | 56     | 57     | 37     | 7     | 1     | 22    | 395   |
| Novembre | 209    | 56     | 50     | 31     | 7     | 1     | 10    | 364   |
| Desembre | 220    | 60     | 59     | 26     | 14    | 1     | 16    | 396   |
| Total    | 2.324  | 561    | 569    | 668    | 124   | 20    | 238   | 4.504 |
|          | 51,60% | 12,46% | 12,63% | 14,83% | 2,75% | 0,44% | 5,28% |       |

## H. RESIDÈNCIA DE LES PERSONES ATESES

Al febrer de l'exercici anterior, es va començar a registrar la residència de les persones ateses, per a poder conèixer més dades dels perfils de dones ateses.

- **Resident:** són les persones residents a les Illes Balears.
- **Resident Temporal:** són les persones que es troben residint a les Illes Balears de manera temporal, ja sigui per feina, estudis, etc.
- **Turista:** són les persones que en el moment de contactar amb el servei, estan de vacances a qualsevol de les Illes.

Mostrem les dades al següent gràfic:



Per la tipologia de les trucades rebudes, a vegades no és possible obtenir aquestes dades. Com podem veure a la taula i gràfica anterior, hem pogut obtenir informació sobre la residència de 3125 trucades, de les 4505 trucades totals, això suposa un 69,36% del total de trucades rebudes. És una xifra baixa que de cara al 2021 valorem augmentar amb el mateix objectiu que abans d'aconseguir un nacionalitat de les dones ateses

La nacionalitat de les dones ateses pel Servei d'atenció telefònica és una dada, en ocasions, difícil d'aconseguir, degut a la tipologia de les trucades.

A l'any 2021, hem aconseguit obtenir la nacionalitat de **2.312 dones ateses pel S24h**, això suposa un **51,32%** del total de les dones ateses. Aquest nombre, és significativament major que l'obtingut l'any anterior; que vàrem aconseguir la nacionalitat de 1449 dones, suposa un increment del 59,56% respecte a l'any anterior.

El major nombre correspon a les dones Espanyoles, amb un **76,38%** de les dades obtingudes, seguit de les dones marroquines, un 3,11%, així com les argentines i les colombianes, que suposen un 2,25% i 1,99% respectivament.

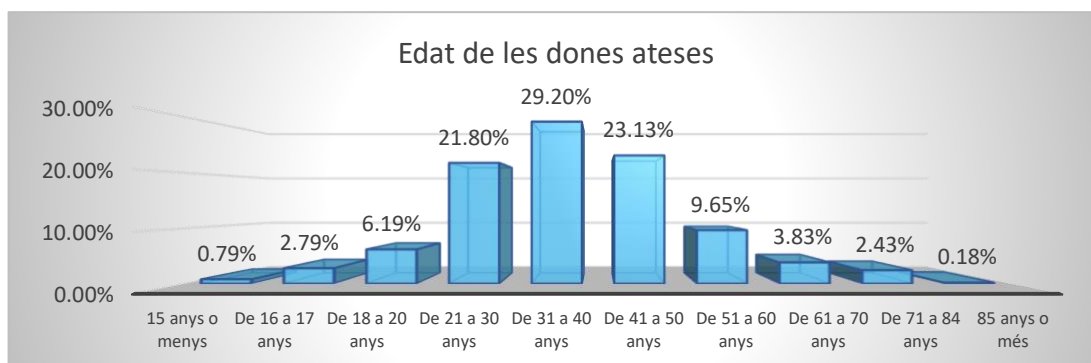
Respecte a aquesta dada, hem de dir que les quatre nacionalitats prioritàries, coincideixen amb les dades obtingudes a 2020.

## I. EDAT DE LES DONES ATESES

Respecte a l'edat de les dones ateses, ja vàrem explicar a la memòria anterior, que l'any 2020 modificarem les franges d'edat per a adequar-les a les recollides per les fonts oficials del Ministeri competent per tal de facilitar la recollida de dades estadístiques pels informes que es realitzen. Continuem amb el mateix format durant l'any 2021.

Mostrem les dades obtingudes a la següent taula i gràfic:

| Edat de les dones ateses |              |             |
|--------------------------|--------------|-------------|
| 15 anys o menys          | 13           | 0,79%       |
| De 16 a 17 anys          | 46           | 2,79%       |
| De 18 a 20 anys          | 102          | 6,19%       |
| De 21 a 30 anys          | 359          | 21,80%      |
| De 31 a 40 anys          | 481          | 29,20%      |
| De 41 a 50 anys          | 381          | 23,13%      |
| De 51 a 60 anys          | 159          | 9,65%       |
| De 61 a 70 anys          | 63           | 3,83%       |
| De 71 a 84 anys          | 40           | 2,43%       |
| 85 anys o més            | 3            | 0,18%       |
| <b>Total</b>             | <b>1.647</b> | <b>100%</b> |



Hem aconseguit l'edat de 1.647 de les dones ateses, això suposa un 36,55% del total de dones ateses. Encara que hem aconseguit augmentar aquest percentatge, continuarem treballant per poder millorar aquesta dada.

Les franges d'edat on es concentren el major nombre de dones són:

- De 31 a 40 anys: 29,20% (481 dones)
- De 41 a 50 anys: 23,13% (381 dones)
- De 21 a 30 anys: 21,80% (359 dones)
- I amb una gran diferència respecte de les anteriors, de 51 a 60 anys: 9,65% (159 dones).

Volem destacar en aquest apartat, el baix nombre de trucades de dones majors de 61 anys. L'exercici passat, ja ho vàrem destacar, encara que hi havia hagut un petit increment respecte a anys anteriors. Només un **6,44%** del total de les dones que han accedit al servei durant l'any 2021, tenen 61 o més anys.

## J. DURADA DE LA TRUCADA

En aquest punt, queden registrades la mitja de la durada total de les trucades rebudes pel S24h. Del total de 4.505 trucades rebudes pel Servei 24 hores, disposem de la dada de la durada de 4.262 trucades.

| Mitja de la durada de les trucades |              |
|------------------------------------|--------------|
| Gener                              | 10,30 minuts |
| Febrer                             | 10,29 minuts |
| Març                               | 10,20 minuts |
| Abril                              | 10,42 minuts |
| Maig                               | 10,32 minuts |
| Juny                               | 11,38 minuts |
| Juliol                             | 10,26 minuts |
| Agost                              | 10,04 minuts |
| Setembre                           | 10,28 minuts |
| Octubre                            | 10,15 minuts |
| Novembre                           | 12,14 minuts |
| Desembre                           | 9,06 minuts  |
| Total                              | 10,34 minuts |

Com podem comprovar, la mitja de les trucades rebudes és de **10,34 minuts per trucada**.

## K. DURADA DE LES INTERVENCIONS

El temps d'intervenció engloba des del moment en que es rep la trucada fins a la finalització de tots els tràmits, gestions i trucades a altres professionals o serveis d'emergència que se'n deriven de la trucada atesa.

| Mitja de la durada de les intervencions |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| Gener                                   | 46,41 minuts |
| Febrer                                  | 43,09 minuts |
| Març                                    | 29,22 minuts |
| Abril                                   | 32,42 minuts |
| Maig                                    | 43,00 minuts |
| Juny                                    | 36,32 minuts |
| Juliol                                  | 32,43 minuts |
| Agost                                   | 40,45 minuts |
| Setembre                                | 39,07 minuts |
| Octubre                                 | 37,45 minuts |
| Novembre                                | 36,39 minuts |
| Desembre                                | 35,58 minuts |
| Total                                   | 37,65 minuts |

Del total de 4.505 trucades rebudes el 2021, hem pogut registrar la durada de la intervenció de 4.340 d'elles, i la mitja per intervenció és de **37,65 minuts**.

## L. MITJA DE TRUCADES PER DIA

Durant l'any 2021, hem afegit aquesta dada als informes mensuals del servei.

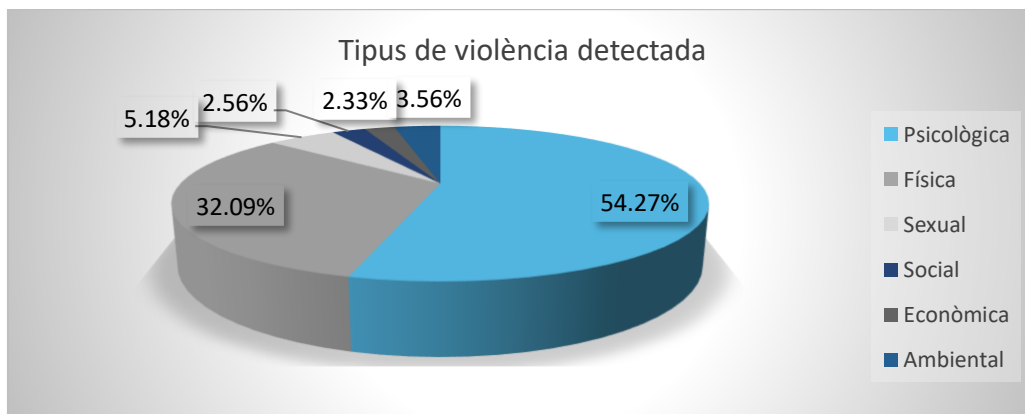
| Mitjana trucades per dia |              |
|--------------------------|--------------|
| Gener                    | 10,03        |
| Febrer                   | 8,43         |
| Març                     | 10,13        |
| Abril                    | 12,00        |
| Maig                     | 11,37        |
| Juny                     | 15,77        |
| Juliol                   | 13,84        |
| Agost                    | 13,65        |
| Setembre                 | 15,40        |
| Octubre                  | 12,74        |
| Novembre                 | 12,13        |
| Desembre                 | 12,77        |
| <b>Total</b>             | <b>12,35</b> |

La mitja de les trucades durant l'any 2021 ha estat de **12,35 trucades al dia**. Respecte a l'any 2020, que era de 10,66 trucades per dia, s'ha incrementat aquest nombre un **15,95%**.

Com podem comprovar a la gràfica, hi ha hagut dos mesos de l'any (juny i setembre), en els que aquesta mitja s'ha superat: 15,77 trucades per dia el mes de juny, i 15,40 trucades per dia el mes de setembre.

## M. TIPUS DE VIOLÈNCIES DETECTADES

A la següent taula, recopilem els diferents tipus de violències que s'han atès des del Servei d'atenció social durant l'any 2020. S'ha de tenir en compte que **una víctima pot patir més d'un tipus de violència al mateix temps**.



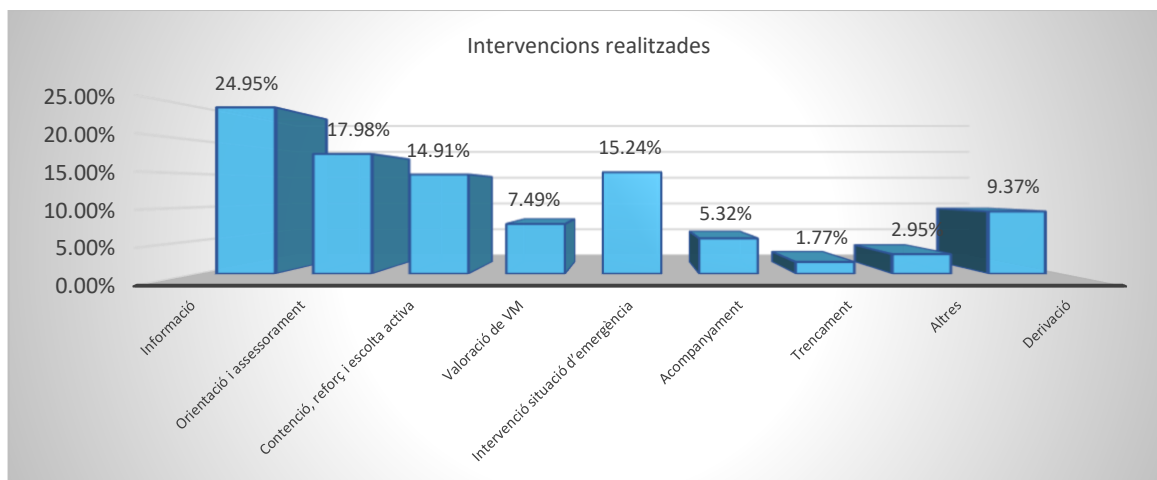
De la taula i gràfica anterior, podem extreure la següent informació:

- El major nombre de violències patides per les dones, correspon a la Violència Psicològica. **2.177 dones han patit Violència psicològica** (54,27% del total).
- La següent violència patida majoritàriament per les dones ateses pel S24h durant l'any 2021, és la Violència Física. 1.252 de les dones ateses, han patit Violència física (32,09% del total).

## N. INTERVENCIONS REALITZADES

Com ja hem vist a l'apartat anterior *Durada de la intervenció per trucada de violència de gènere*, l'atenció d'una mateixa persona, pot derivar en més d'una intervenció.

A la següent taula classifiquem el nombre d'intervencions realitzades:



Segons la taula i la gràfica anterior, podem extreure la següent informació respecte a les intervencions realitzades a l'any 2021:

- S'han fet un total de **8.569 intervencions**, un 30,64% més d'intervencions que l'any 2020, que es varen realitzar 6.559.
- El tipus d'**intervenció** que més es repeteix és la que té a veure amb **informació (2.138 casos)**, **24,95%** sobre el total d'intervencions.
- L'**orientació i assessorament** compren un **17,98%** del total d'intervencions
- Respecte a la **intervenció en situació d'emergència** s'han donat 1.306 casos, un **15,24%** sobre el total d'intervencions. Aquests tipus d'intervenció sol anar associada a una situació que requereix una intervenció urgent i en la que la víctima sol sentir-se desorientada i confosa, fet que fa necessària la combinació amb altres intervencions com la **contenció, reforç i escolta activa** que s'ha donat en **1.278 casos**, un **14,91%** del total d'intervencions realitzades.
- Les tècniques del Servei 24 hores, han realitzat un total de **803 derivacions** a altres serveis, un 9,37% del total d'intervencions. Aquesta dada la veurem amb més detall al següent punt.

## O. DERIVACIONS REALITZADES

Com estableix l'objecte del Servei 24 hores, una de les tasques a realitzar per les tècniques del servei, és la de fer la **derivació de les dones als recursos més adients**, per continuar amb el seu procés de ruptura amb la situació de violència. Ens va semblar important, comptabilitzar a quins recursos es feien les derivacions, i conèixer quins són els recursos més emprats per les dones.

A continuació, presentem la taula amb el recursos/serveis als que són derivades les dones ateses pel S24h:

| Derivacions realitzades |       |       |        |                 |        |        |        |         |
|-------------------------|-------|-------|--------|-----------------|--------|--------|--------|---------|
|                         | SAPD  | SS.SS | CID    | Casa d'Acollida | SAIVVG | S24h   | Altres |         |
| Gener                   | 5     | 0     | 22     | 6               | 0      | 26     | 0      | 59      |
| Febrer                  | 1     | 0     | 20     | 3               | 0      | 26     | 0      | 50      |
| Març                    | 3     | 1     | 32     | 2               | 0      | 13     | 3      | 54      |
| Abril                   | 1     | 2     | 28     | 7               | 0      | 19     | 1      | 58      |
| Maig                    | 4     | 0     | 33     | 2               | 0      | 29     | 2      | 70      |
| Juny                    | 2     | 1     | 32     | 2               | 0      | 28     | 1      | 66      |
| Juliol                  | 4     | 0     | 34     | 2               | 0      | 27     | 0      | 67      |
| Agost                   | 5     | 1     | 39     | 2               | 0      | 20     | 8      | 75      |
| Setembre                | 5     | 0     | 38     | 3               | 2      | 25     | 0      | 73      |
| Octubre                 | 5     | 0     | 35     | 5               | 1      | 26     | 1      | 73      |
| Novembre                | 2     | 3     | 39     | 0               | 0      | 23     | 5      | 72      |
| Desembre                | 3     | 1     | 42     | 7               | 0      | 25     | 8      | 86      |
| Total                   | 40    | 9     | 394    | 41              | 3      | 287    | 29     | 803     |
|                         | 4,98% | 1,12% | 49,07% | 5,11%           | 0,37%  | 35,74% | 3,61%  | 100,00% |

Com es pot comprovar a la taula i a la gràfica, s'han realitzat un total de **803 derivacions** a recursos de la xarxa d'atenció a víctimes de violències masclistes.

- Un **49,07%** de les dones derivades (394 dones), han estat als CIDs (Centres d'Informació a les Dones) dels Consells Insulars.
- Un **35,74%** (287 dones) han estat derivades al propi **Servei 24 hores**, bé per continuar la valoració inicial o seguiments, o bé per acompanyaments presencials.
- Un **5,11%** de les dones han estat derivades a les diferents cases d'acollida de les Illes Balears.
- Al SAPD (Servei d'Atenció Psicològica a Dones), s'han fet 40 derivacions (**4,98%**).
- Als Serveis Socials Municipals que tenen recursos propis per l'atenció a les víctimes, s'han derivat a 9 dones (1,12%).
- I finalment, amb un 0,37% s'han fet derivacions al SAIVVG (Servei d'Atenció Integral a les Víctimes de Violència de Gènere de l'Ajuntament de Palma), i amb un 3,61% a "Altres". En aquest darrer, estan inclosos entre altres: l'OAVD (Oficina d'ajuda a víctimes del delictes del Ministeri de Justícia), el SAI LGTBI (Servei d'atenció integral al col·lectiu LGTBI), o els PIJ (Punts d'informació Jurídica- Part Forana).

## SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL A TRAVÉS DE WHATSAPP

Com ja hem avançat a la introducció d'aquest document, durant l'Estat d'alarma, es va crear un servei complementari d'atenció a través del servei de missatgeria WhatsApp, amb l'objectiu de crear un altre canal d'accés al S24h.

Aquest servei d'atenció a través del WhatsApp, ha continuat funcionant durant tot l'any 2021. Les dades obtingudes al respecte, són les següents:

| Servei d'atenció a través de WhatsApp |           |          |          |          |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|---------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Hora                                  | GEN       | FEB      | MAR      | ABR      | MAI       | JUN       | JUL       | AGO       | SET       | OCT       | NOV       | DES       |            |
| 8:30 a 09:00                          | 1         | 0        | 0        | 1        | 0         | 0         | 0         | 0         | 2         | 1         | 1         | 0         | 6          |
| 9:00 a 10:00                          | 0         | 1        | 2        | 0        | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 2         | 2         | 8          |
| 10:00 a 11:00                         | 1         | 0        | 1        | 0        | 0         | 0         | 0         | 2         | 2         | 1         | 1         | 2         | 10         |
| 11:00 a 12:00                         | 3         | 0        | 2        | 1        | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 2         | 10         |
| 12:00 a 13:00                         | 2         | 1        | 0        | 0        | 2         | 1         | 2         | 1         | 1         | 0         | 0         | 2         | 12         |
| 13:00 a 14:00                         | 1         | 1        | 1        | 1        | 1         | 2         | 1         | 3         | 1         | 0         | 0         | 1         | 13         |
| 14:00 a 15:00                         | 0         | 0        | 0        | 1        | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 4         | 1         | 2         | 10         |
| 15:00 a 16:00                         | 3         | 1        | 0        | 1        | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         | 8          |
| 16:00 a 17:00                         | 1         | 0        | 0        | 0        | 0         | 1         | 1         | 2         | 1         | 1         | 2         | 0         | 9          |
| 17:00 a 18:00                         | 1         | 0        | 0        | 0        | 0         | 1         | 0         | 2         | 1         | 1         | 0         | 1         | 7          |
| 18:00 a 19:00                         | 0         | 1        | 0        | 0        | 0         | 1         | 2         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 5          |
| 19:00 a 20:00                         | 0         | 1        | 0        | 1        | 3         | 0         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         | 0         | 8          |
| 20:00 a 21:00                         | 0         | 0        | 1        | 0        | 0         | 0         | 0         | 1         | 1         | 0         | 3         | 0         | 6          |
| 21:00 a 22:00                         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 2          |
| 22:00 a 23:00                         | 2         | 0        | 0        | 0        | 1         | 1         | 2         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 7          |
| 23:00 a 00:00                         | 1         | 0        | 0        | 0        | 1         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 4          |
| 00:00 a 01:00                         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 2          |
| 1:00 a 2:00                           | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 1          |
| 2:00 a 3:00                           | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| 3:00 a 4:00                           | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 2          |
| 4:00 a 5:00                           | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1          |
| 5:00 a 6:00                           | 1         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          |
| 6:00 a 7:00                           | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| 7:00 a 8:00                           | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 3         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 4          |
| 8:00 a 8:30                           | 1         | 0        | 0        | 1        | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 5          |
| <b>Total</b>                          | <b>18</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>16</b> | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>11</b> | <b>14</b> | <b>141</b> |

Durant l'any 2021, s'han rebut un total de 141 missatges al Servei d'atenció a través de WhatsApp. Aquesta dada és inferior a l'obtinguda en l'exercici de l'any 2020 que es varen rebre 149 missatges des de la seva posada en marxa el mes de març. Això suposa una disminució del 5,37% respecte a l'any anterior.

També podem comprovar, que les franges horàries on es concentren la majoria dels missatges rebuts, són les franges en horari de dematí, de les 10 a les 14 hores. Respecte al nombre de missatges, el mes en el que vàrem rebre un major nombre va ser el mes de gener (18), seguit del mes d'agost (16) i, en tercer lloc el mes de desembre (14).

Pel que fa a les demandes que es realitzen a través del WhatsApp, hem obtingut la següent informació:

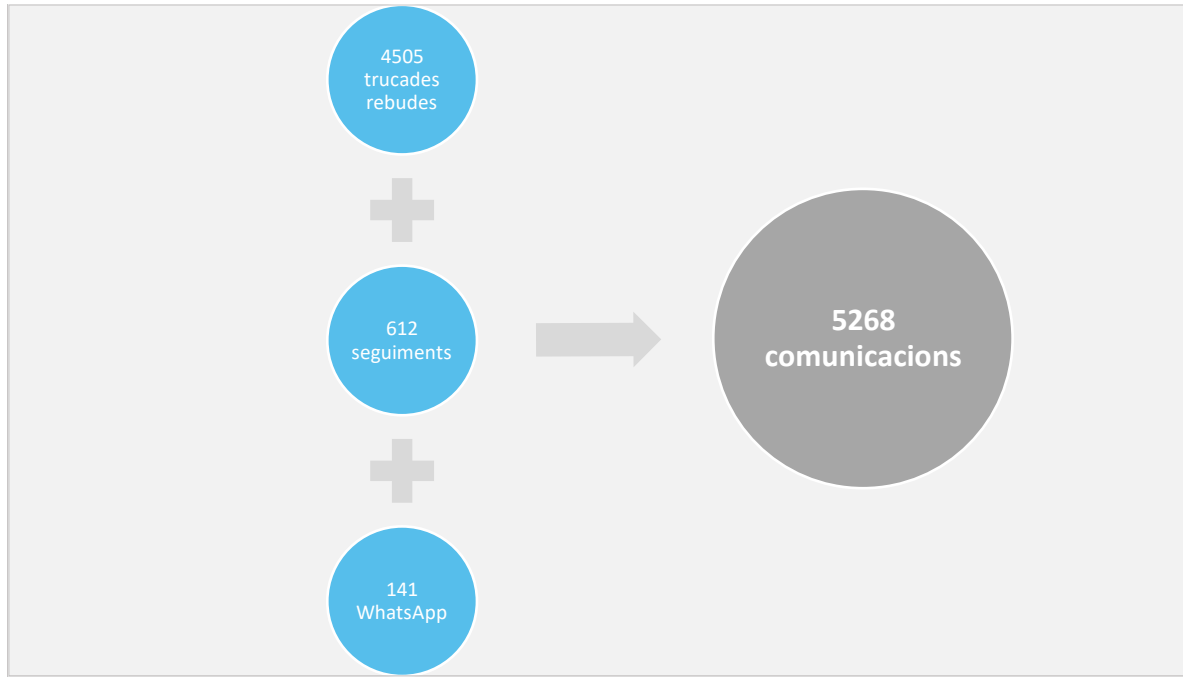
| Demanda                                                       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                                               | GEN | FEB | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DES |     |
| Informació, orientació i assessorament en Violència Masclista | 6   | 3   | 4   | 1   | 3   | 6   | 4   | 3   | 8   | 4   | 5   | 1   | 48  |
| Orientació jurídica                                           | 2   | 1   | 0   | 1   | 2   | 1   | 0   | 1   | 1   | 3   | 0   | 1   | 13  |
| Informació ajudes econòmiques                                 | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 1   | 4   |
| Informació allotjament                                        | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 4   |
| Informació sobre assistència psicològica                      | 2   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 9   | 2   | 4   | 2   | 0   | 22  |
| Altres                                                        | 6   | 1   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 1   | 2   | 11  | 50  |
| Total                                                         | 18  | 6   | 7   | 7   | 10  | 12  | 13  | 16  | 15  | 12  | 11  | 14  | 141 |

Respecte a les demandes que s'han fet a través del Servei de Whatsapp de l'IBDona, podem dir:

- ✓ La major part de les demandes que estan classificades com a "Altres", són demandes que no són competència del servei, un 35,46% sobre el total.
- ✓ S'ha detectat des del Servei 24 hores, una alta demanda en informació sobre aspectes sanitaris, amb un augment important el mes de desembre de 2021 (**11 de les 14 demandes** han estat motivades per aquest tema). La informació sol·licitada tenia a veure amb situacions provocades per la COVID-19 (vacunes, baixes per IT, sol·licituds de cites per Atenció Primària, etc.).
- ✓ Un 34,04% de les demandes tenen com a finalitat aconseguir informació sobre les violències masclistes.
- ✓ Un 9,22% de les dones ateses, sol·licitaven orientació en aspectes jurídics, tant penals com a civils.
- ✓ Les demandes relacionades amb ajuts econòmics i/o d'allotjament alternatiu, suposen un 2,84% en ambdós casos.
- ✓ El 15,60% de les dones, demanaven informació sobre assistència psicològica.

## TOTAL DE COMUNICACIONS DEL S24H

**El Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores, ha realitzat un total de 5268 comunicacions durant l'any 2021:**



## SERVEI D'ACOMPANYAMENT PRESENCIAL

Com ha passat amb el Servei d'atenció social, del Servei d'acompanyament també hem anat incorporant dades que hem valorat interessants per conèixer millor el servei, les persones que el sol·liciten, les que el fan servir, el tipus de demandes, el temps de dedicació... i moltes altres dades que hem anat incorporant als informes mensuals i trimestrals i ara a aquesta memòria. Per a poder comptar amb tota aquesta informació, hem fet ús del registre paral·lel de dades abans esmentat.

A més, és important destacar que el Servei d'acompanyament, pel fet de ser un servei presencial i que implica intervencions de major durada, permet accedir a molta més informació de la persona atesa que el Servei d'atenció social telefònica. Per aquest motiu, a aquest punt podem oferir major informació.

Com ja hem comentat al punt **3.2.a Recursos Humans**, una de les novetats del nou PPT, era la incorporació d'una persona a cada illa durant els mesos de juny a setembre, amb la finalitat de donar cobertura al servei d'acompanyament presencial en horari nocturn per a reforçar el servei en uns mesos on hi ha un increment de l'oci en aquest horari.

A continuació veurem les dades del Servei d'Acompanyament Presencial i, farem també una comparativa respecte a les dades del 2020 en alguns dels punts.

## A. RESUM DELS ACOMPANYAMENTS PRESENCIALS

Tal i com hem fet amb el Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores, fem un resum amb les dades més importants recollides del Servei d'Acompanyaments Presencials

| Servei D'acompanyament Presencial       |                                                |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| Total acompanyaments realitzats         | 422                                            |
| Illa amb més acompanyaments realitzats  | Mallorca                                       |
| Col·lectiu majoritari                   | Víctima de Violència de Gènere                 |
| Servei derivant                         | Servei 24 hores                                |
| Demandant                               | Víctima de violència masclista                 |
| Destí dels acompanyaments               | Jutjat de Violència contra les Dones           |
| Durada dels acompanyaments              | 2,52 hores                                     |
| Hora d'inici dels acompanyaments        | De les 9 a les 11 hores                        |
| Tipus de violència patida per les dones | Violència Psicològica                          |
| Objectiu                                | Oferir suport i reduir l'estat d'estrès        |
| Perfil dona atesa                       | De 31 a 40 anys                                |
|                                         | Resident a les Illes Balears                   |
|                                         | Espanyola                                      |
|                                         | Soltera                                        |
|                                         | No conviu amb l'agressor                       |
|                                         | Sense fills/es en comú                         |
|                                         | Sense discapacitat                             |
|                                         | Ocupada                                        |
|                                         | Viu de lloguer                                 |
|                                         | Sou                                            |
|                                         | Ha interposat denúncia i té Ordre de Protecció |

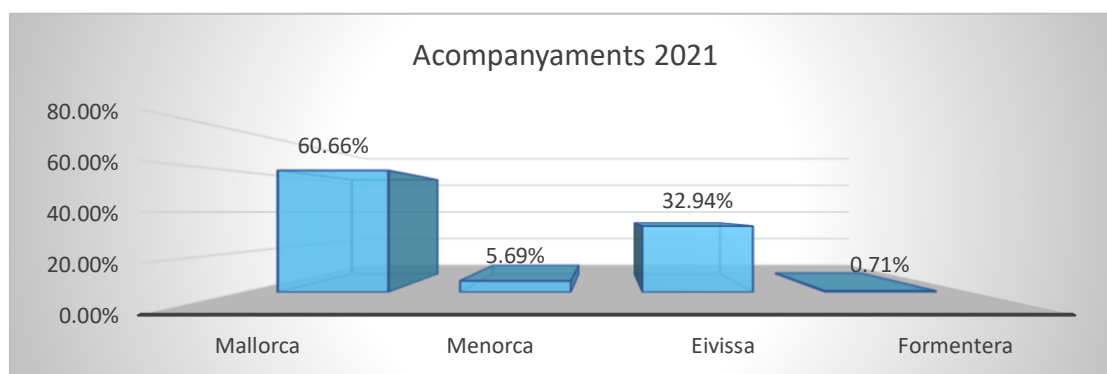
A continuació, revisem aquests punts amb més detall.

## B. ORIGEN GEOGRÀFIC DELS ACOMPANYAMENTS PRESENCIALS

A 2021 s'han realitzat un total de **422 acompanyaments** repartits a les illes de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera.

Veurem ampliada aquesta informació a les següents taules i gràfiques:

| Acompanyaments realitzats 2021 |            |
|--------------------------------|------------|
| Mallorca                       | 256        |
| Menorca                        | 24         |
| Eivissa                        | 139        |
| Formentera                     | 3          |
|                                | <b>422</b> |



Com podem comprovar a la taula i gràfica anterior, el major nombre d'acompanyaments s'ha realitzat a **l'illa de Mallorca, un 60,66% sobre el total** (256 acompanyaments), seguit dels acompanyaments realitzats a l'illa d'Eivissa, un **32,94%** (139 acompanyaments). Als acompanyaments de l'illa d'Eivissa, hem d'afegir els 3 acompanyaments realitzats amb dones de Formentera. L'illa de Menorca, ha realitzat un total de 24 acompanyaments (**5,69%** del total).

A la següent taula, podem, veure els acompanyaments realitzats per mesos i per illa:

| Acompanyaments per illes |          |         |         |            |       |
|--------------------------|----------|---------|---------|------------|-------|
|                          | Mallorca | Menorca | Eivissa | Formentera | Total |
| Gener                    | 18       | 2       | 3       | 0          | 23    |
| Febrer                   | 19       | 2       | 4       | 0          | 25    |
| Març                     | 20       | 4       | 6       | 0          | 30    |
| Abril                    | 24       | 0       | 7       | 0          | 31    |
| Maig                     | 19       | 3       | 9       | 0          | 31    |
| Juny                     | 20       | 0       | 11      | 0          | 31    |
| Juliol                   | 16       | 2       | 20      | 0          | 38    |
| Agost                    | 20       | 2       | 14      | 0          | 36    |
| Setembre                 | 20       | 0       | 30      | 1          | 51    |
| Octubre                  | 26       | 1       | 10      | 1          | 38    |
| Novembre                 | 29       | 2       | 10      | 0          | 41    |
| Desembre                 | 25       | 6       | 15      | 1          | 47    |
| Total                    | 256      | 24      | 139     | 3          | 422   |

El mes on es concentren major nombre d'acompanyaments ha estat el mes de setembre, amb un total de 51 acompanyaments, seguit del mes de desembre, on s'han realitzat 47 acompanyaments.

A Mallorca, el mes que concentra més acompanyaments és el mes de novembre (29 acompanyaments); a Menorca ha estat el mes de desembre, amb 6 acompanyaments; i, a Eivissa, el mes de setembre que s'han realitzat 30 acompanyaments.

És important assenyalar que, en proporció, l'illa d'Eivissa amb menys personal tècnic i menys població, ha estat l'illa que ha fet més acompanyaments en un mes (30 acompanyaments). I, al mateix temps, també hem d'assenyalar el baix nombre d'acompanyaments presencials a l'illa de Menorca. A 2021, aquesta illa ha realitzat un **41,46% menys** d'acompanyaments que l'any anterior.

Cal recordar, que l'any 2020 va estar marcat per una pandèmia mundial i un confinament domiciliari, i aquest fet va afectar clarament el nombre d'acompanyaments presencials de l'any 2020.

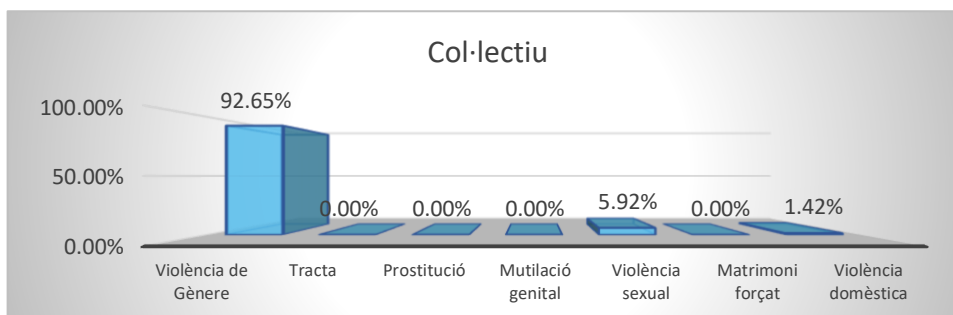
Pel que fa a la comparativa amb l'any 2020, hem obtingut el següent resultat:

A l'any 2020 es varen realitzar 267 acompanyaments, 155 acompanyaments menys respecte a l'exercici actual, això significa, que els acompanyaments han augmentat un 58,05% respecte als de l'any anterior.

### C. COL·LECTIU ACOMPANYAT

A la següent taula mostrem les dades dels col·lectius acompanyats durant l'any 2021:

| Col·lectiu          |            |                |
|---------------------|------------|----------------|
| Violència de Gènere | 391        | 92,65%         |
| Tracta              | 0          | 0,00%          |
| Prostitució         | 0          | 0,00%          |
| Mutilació genital   | 0          | 0,00%          |
| Violència sexual    | 25         | 5,92%          |
| Matrimoni forçat    | 0          | 0,00%          |
| Violència domèstica | 6          | 1,42%          |
|                     | <b>422</b> | <b>100,00%</b> |



Com podem veure, el principal col·lectiu que s'ha acompanyat, és el de les **dones víctimes de violència de gènere, 391 acompanyaments (92,65%)**.

La resta de col·lectius han estat, **un 5,92% a víctimes de violència sexual**, i un **1,42%** el col·lectiu que correspon a violència domèstica. Hem introduït aquesta darrera a la classificació, ja que en ocasions, les dones que acompanyem, han patit algun tipus de violència que no està dins la definició més àmplia de violència masclista, però han patit algun tipus de violència, per exemple: per part dels seus germans, pares, etc., i des del S24h es valora la necessitat de realitzar aquest acompanyament.

#### D. PERSONES DEMANDANTS DELS ACOMPANYAMENTS PRESENCIALS

La persona sol·licitant del Servei d'Acompanyament, és la persona que directament demana l'acompanyament i es posa en contacte amb el Servei 24 hores per a activar-ho. En aquest cas, quan no és la dona qui ho demana directament, pot ser que els/les professionals o l'entorn estimin la idoneïtat de l'acompanyament, i es valora juntament amb la dona l'activació de l'acompanyament.

A la següent taula podem veure les persones que sol·liciten l'acompanyament:

| Demandant Servei d'Acompanyament |            |             |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Víctima VM                       | 270        | 63,98%      |
| Professional                     | 146        | 34,60%      |
| Entorn VM                        | 6          | 1,42%       |
|                                  | <b>422</b> | <b>100%</b> |

Un **63,98%** (270) dels acompanyaments han estat demanats directament per les pròpies víctimes de violència masclista; seguit dels acompanyaments demanats pels i per les professionals que intervenen en els seus processos, un **34,60%**.

#### E. DESTÍ DELS ACOMPANYAMENTS

A la següent taula i gràfic, recollim els destins més freqüents dels acompanyaments presencials:

| Destí dels acompanyaments         |            |             |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Jutjat De Violència sobre la Dona | 198        | 46,92%      |
| Jutjat Guardia                    | 65         | 15,40%      |
| Jutjat Civil                      | 16         | 3,79%       |
| Jutjat Penal                      | 53         | 12,56%      |
| CNP                               | 48         | 11,37%      |
| Guàrdia Civil                     | 21         | 4,98%       |
| Polícia Local                     | 8          | 1,90%       |
| Col·legi D'advocats/des           | 1          | 0,24%       |
| Casa d'Acollida                   | 0          | 0,00%       |
| Serveis Socials                   | 0          | 0,00%       |
| Serveis Sanitaris                 | 7          | 1,66%       |
| SOIB/SEPE                         | 0          | 0,00%       |
| Altres                            | 5          | 1,18%       |
|                                   | <b>422</b> | <b>100%</b> |

De la taula i gràfic anteriors, extraïem les següents dades:

- Del total dels acompanyaments registrats, el destí més habitual ha estat al **Jutjat de Violència de Gènere (198 acompanyaments, 46,92% sobre el total)**. Per tant,

podem dir que casi la meitat dels acompanyaments realitzats a 2021, han estat per aquest motiu.

- El següent destí més habitual ha estat l'acompanyament de dones al Jutjat de Guàrdia (65 acompanyaments, un **15,40%**).
- 53 acompanyaments s'han realitzat per anar al Jutjat Penal (12,56%).
- També podem destacar els 77 acompanyaments que han tingut com a destí els Cossos de Seguretat (Policia Local, Policia Nacional o Guàrdia Civil), amb motiu d'interposar denúncia.

## F. TIPOLOGIA DE LES SOL·LICITUDS D'ACOMPANYAMENT PRESENCIAL

Quan ens referim a la tipologia de les sol·licituds, les dividim en 3 grups "urgent", "programat" i "immediat":

- Acompanyament urgent.** Quan la demanda i l'activació de l'acompanyament es fa amb menys de 24 hores d'antelació.
- Acompanyament programat.** Quan la demanda i activació de l'acompanyament es comunica amb més de 24 hores d'antelació
- Acompanyament immediat.** Quan la demanda i activació de l'acompanyament es comunica i s'activa de manera immediata, normalment amb 1 o 2 hores de marge.

| Tipologia de les sol·licituds |            |             |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Urgent                        | 101        | 23,93%      |
| Programat                     | 244        | 57,82%      |
| Immediat                      | 77         | 18,25%      |
|                               | <b>422</b> | <b>100%</b> |

En aquest cas, un 57,82% dels acompanyaments (244) han estat programats; un 23,93% (101) han tingut el caire d'urgents; i un 18,25% dels acompanyaments (77) s'han activat amb un temps inferior a dues hores des de la demanda, tenint en compte que les tècniques s'han de desplaçar des del lloc de feina a qualsevol punt de l'illa.

Un dels objectius que ens vàrem plantejar a l'anterior memòria, era el d'augmentar el percentatge de les sol·licituds d'acompanyaments programats, amb l'objectiu de participar en tot el procés que viu la dona, en el moment de la ruptura amb la situació de violència viscuda. Aquest objectiu no ha estat assolit, atès que les dades obtingudes en aquests exercici són molt similars a les de l'any anterior.

## G. DURADA DELS ACOMPANYAMENTS

El temps d'intervenció dels acompanyaments, s'inicia quan la tècnica i la dona a la que s'acompanya es troben, i finalitza quan s'acomien.

| Mitja de la durada dels acompanyaments |      |
|----------------------------------------|------|
| Gener                                  | 2,37 |
| Febrer                                 | 2,37 |
| Març                                   | 2,48 |

|              |                   |
|--------------|-------------------|
| Abril        | 2,23              |
| Maig         | 2,51              |
| Juny         | 3,58              |
| Juliol       | 3,16              |
| Agost        | 2,54              |
| Setembre     | 2,35              |
| Octubre      | 2,34              |
| Novembre     | 2,56              |
| Desembre     | 2,55              |
| <b>Total</b> | <b>2,52 hores</b> |

Com podem observar a la taula anterior, la mitja de la durada de les intervencions en els acompanyaments que es realitzen des del servei és de **2,52 hores**.

## H. TIPUS DE VIOLÈNCIES

Tal i com ocorre al Servei d'atenció social, la majoria dels acompanyaments realitzats, han estat motivats per un cas de **violència física i/o psicològica** contra la dona. Com ja s'ha assenyalat amb anterioritat, la dona atesa pot patir més d'un tipus de violència al mateix temps.

Disposem de dades del tipus de violència que ha motivat l'acompanyament durant aquest exercici. Les mostrem a la següent taula:

| Tipus de violència |     |        |
|--------------------|-----|--------|
| Psicològica        | 368 | 87,20% |
| Física             | 218 | 51,66% |
| Sexual             | 74  | 17,54% |
| Social             | 109 | 25,83% |
| Econòmica          | 94  | 22,27% |
| Ambiental          | 101 | 23,93% |
| Altres             | 0   | 0,00%  |

Segons les dades obtingudes, la major part de les violències patides per les dones acompanyades pel Servei, corresponen a la **violència física i psicològica, un 51,66% i un 87,20% respectivament**. Aquestes dades, coincideixen amb les recollides en les dades del Servei d'atenció social.

## I. OBJECTIUS DELS ACOMpanyaments PRESENCIALS

En aquest apartat recopilem els objectius que les professionals del Servei 24 hores s'han marcat a l'hora de realitzar un acompanyament. L'establiment d'objectius es duu a terme un cop s'ha atès a la persona i dintre del **pla de feina personalitzat** que es preveu per a cada cas. Un acompanyament pot tenir més d'un objectiu plantejat.

| Objectius dels acompanyaments presencials |     |        |
|-------------------------------------------|-----|--------|
| Suport en la interposició de la denúncia  | 78  | 18,48% |
| Ratificar denuncia                        | 199 | 47,16% |

|                                                                              |     |        |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
| Trencaments                                                                  | 37  | 8,77%  |
| Assegurar suport fins a la finalització del procés judicial                  | 259 | 61,37% |
| Suport en l'obtenció d'assistència facultativa i obtenció de part de lesions | 13  | 3,08%  |
| Oferir suport i reduir l'estat d'estrès                                      | 387 | 91,71% |
| Proporcionar informació i assessorament                                      | 341 | 80,81% |
| Altres                                                                       | 69  | 16,35% |

**L'objectiu que més s'ha marcat l'equip ha estat el d'oferir suport i reduir l'estat d'estrès (97,71%), seguit de l'objectiu de proporcionar informació i assessorament (80,81%).**

Quan s'activa un acompanyament, normalment es degut a que la dona precisa suport per a fer front a la situació que està vivint.

Donar suport, reduir el grau d'estrès de la dona i informar-la i assessorar-la, són algunes de les accions principals del Servei d'acompanyament.

El moment de l'acompanyament, apart de tots els objectius que es marquen les tècniques amb les dones, ens dona l'oportunitat de fer una major exploració de la situació de la dona i permet extreure o detectar un major nombre de indicadors que pot ser la dona no contemplava i poden ser importants per a aconseguir una resolució més favorable.

## J. EDAT DE LES DONES ACOMPANYADES

En aquest apartat, recollim l'edat de les dones acompanyades pel Servei 24 hores.

En aquest punt, igual que s'ha fet en el apartat corresponent al Servei d'Atenció Social, hem modificat les franges d'edat tal i com estableix el ministeri competent, per tal de facilitar l'obtenció de dades de cara als posteriors estudis que es puguin realitzar.

| Edat de les dones acompanyades |            |             |
|--------------------------------|------------|-------------|
| 15 anys o menys                | 5          | 1,18%       |
| De 16 a 17 anys                | 2          | 0,47%       |
| De 18 a 20 anys                | 14         | 3,32%       |
| De 21 a 30 anys                | 90         | 21,33%      |
| De 31 a 40 anys                | 142        | 33,65%      |
| De 41 a 50 anys                | 97         | 22,99%      |
| De 51 a 60 anys                | 38         | 9,00%       |
| De 61 a 70 anys                | 9          | 2,13%       |
| De 71 a 84 anys                | 2          | 0,47%       |
| 85 anys o més                  | 0          | 0,00%       |
| Es desconeix                   | 23         | 5,45%       |
|                                | <b>422</b> | <b>100%</b> |

Com podem observar a la taula i gràfica anteriors, les franges d'edat majoritàries de les dones acompanyades pel S24h, són dels 21 als 50 anys:

- Un **33,65%** de les dones tenen entre 31 i 40 anys;
- Un **22,99%**, de 41 a 50 anys;
- Un **21,33%** de 21 a 30 anys.
- Volem destacar en aquest punt, que casi un 5% del total de dones acompanyades (21 dones), són menors de 20 anys, i que d'aquestes, 5 d'elles són menors de 15 anys.

## K. ESTAT CIVIL DE LES DONES ACOMPANYADES

En la següent taula i el següent gràfic s'analitza l'estat civil, de les dones acompanyades pel servei:

| Estat civil de les dones acompanyades |            |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Soltera                               | 179        | 42,42%      |
| Casada                                | 98         | 23,22%      |
| Parella de fet                        | 16         | 3,79%       |
| Separada                              | 56         | 13,27%      |
| Divorciada                            | 41         | 9,72%       |
| Viuda                                 | 2          | 0,47%       |
| Desconegut                            | 30         | 7,11%       |
|                                       | <b>422</b> | <b>100%</b> |

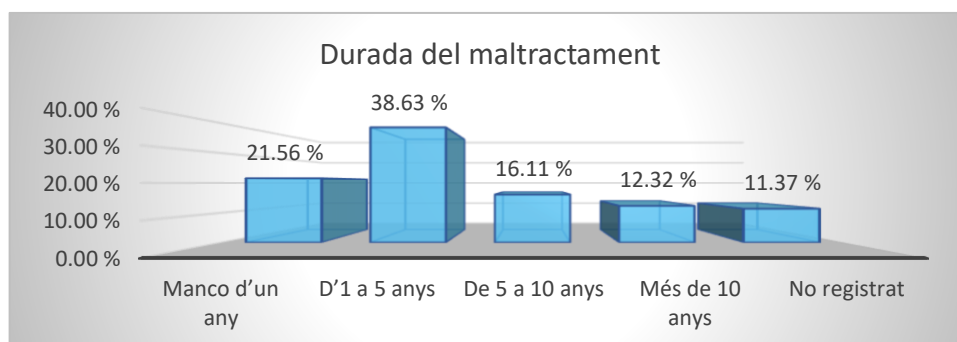
El gràfic mostra que l'estat civil majoritari de les dones víctimes de violència de gènere ateses és el de **solteres (42,42%)** seguit pel de casades (23,22%) i separades (13,27%).

## L. DURADA DEL MALTRACTAMENT

Una altre dada que també es valora interessant registrar per a posteriorment analitzar i saber el temps que estan les dones patint violència fins que decideixen iniciar el procés de ruptura amb aquesta situació, és la referida a la durada del maltractament.

Aquestes són les dades obtingudes al respecte:

| Durada del maltractament |            |             |
|--------------------------|------------|-------------|
| Manco d'un any           | 91         | 21,56 %     |
| D'1 a 5 anys             | 163        | 38,63 %     |
| De 5 a 10 anys           | 68         | 16,11 %     |
| Més de 10 anys           | 52         | 12,32 %     |
| No registrat             | 48         | 11,37 %     |
|                          | <b>422</b> | <b>100%</b> |



De la taula i gràfic anterior, extrèiem les següents dades:

- **125 dones han patit violència d'1 a 5 anys (38,63% dels casos).** Això vol dir, que aquestes dones, han esperat fins a casi 5 anys a demanar ajuda.
- Per altre banda, **91 dones han patit violència menys d'1 any (21,56%).**
- També és destacable la xifra del grup de les dones que poden esperar fins a 10 anys a demanar ajuda (52 dones).

## M. CONVIVÈNCIA AMB L'AGRESSOR

Aquesta dada és important conèixer-la, perquè l'actuació que durà a terme la professional, en el cas de víctimes que conviuen encara amb el seu agressor, incorporará una sèrie de mesures preventives i de seguretat especials i adequades a cada cas.

| Convivència amb l'agressor |            |                 |
|----------------------------|------------|-----------------|
| Si                         | 147        | 34,83 %         |
| No                         | 230        | 54,50 %         |
| No registrat               | 45         | 10,66 %         |
|                            | <b>422</b> | <b>100,00 %</b> |

El 34,83% de les dones acompanyades conviuen amb l'agressor en el moment de l'acompanyament, vers un 54,50% de les dones que ja no conviuen amb ell.

## N. FILLES I FILLS EN COMÚ AMB L'AGRESSOR

També disposem registrada la dada de si les dones ateses tenen filles i/o fills amb l'agressor i quin nombre de filles/fills tenen. Recollim aquesta informació a la següent taula:

| Filles i fills en comú amb l'agressor |            |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Sense fills/es                        | 171        | 40,52 %     |
| 1 fill/a                              | 97         | 22,99 %     |
| 2 fills/es                            | 75         | 17,77 %     |
| 3 fills/es                            | 24         | 5,69 %      |
| 4 fills/es                            | 5          | 1,18 %      |
| 5 o més fills/es                      | 1          | 0,24 %      |
| Es desconeix                          | 49         | 11,61 %     |
|                                       | <b>422</b> | <b>100%</b> |

Podem comprovar a la taula i gràfica anteriors, que la gran majoria de les dones acompanyades, un **40,52% (171 dones), no tenen fills i/o filles amb l'agressor**, i un 22,99% tenen 1 fill o filla amb ell.

Aquesta dada la trobem important, ja que les filles i els fills de les dones víctimes de violència masclista, també són víctimes d'aquesta violència.

## O. DISCAPACITATS RECONEGUDES

Hem recopilat les dades respecte a les discapacitats reconegudes de les dones que fan ús del Servei d'Acompanyament Presencial. És important conèixer aquesta dada, ja que sumat a la vulnerabilitat de les dones víctimes de violències masclistes, afegim la vulnerabilitat del col·lectiu de les persones amb discapacitat.

Aquestes són les dades aconseguides al respecte:

| Discapacitat reconeguda |     |        |
|-------------------------|-----|--------|
| Si                      | 19  | 4,50%  |
| No                      | 362 | 85,78% |
| Es desconeix            | 41  | 9,72%  |
|                         | 422 | 100%   |

En el cas de les dones acompanyades pel S24h, només un 4,50% d'elles presenta alguna discapacitat reconeguda.

## P. RESIDÈNCIA DE LES DONES ACOMPANYADES

A aquest punt registrem la residència de les persones ateses, per a poder conèixer més dades del seu perfil.

- Resident: són les persones residents a les Illes Balears.
- Resident Temporal: són les persones que es troben residint a les Illes Balears de manera temporal, ja sigui per feina, estudis, etc.
- Turista: són les persones que en el moment de contactar amb el servei, estan de vacances a qualsevol de les Illes.

| Residència de les dones acompanyades |     |         |
|--------------------------------------|-----|---------|
| Resident                             | 375 | 88,86 % |
| Resident temporal                    | 13  | 3,08 %  |
| Turista                              | 9   | 2,13 %  |
| Es desconeix                         | 25  | 5,92 %  |
|                                      | 422 | 100%    |

Com podem veure a la taula i gràfiques anteriors, la gran majoria de les dones ateses pel Servei d'Acompanyament Presencial a 2021, són **residents a les Illes Balears**, un **88,86%** del total de dones ateses.

## Q. SITUACIÓ LABORAL DE LES DONES ACOMPANYADES

Respecte a la situació laboral de les dones, obtenim aquesta informació

| Situació laboral |     |         |
|------------------|-----|---------|
| Inactiva         | 115 | 27,25 % |
| Ocupada          | 170 | 40,28 % |
| Autònoma         | 11  | 2,61 %  |
| Empresària       | 3   | 0,71 %  |

|                         |            |             |
|-------------------------|------------|-------------|
| Aturada                 | 64         | 15,17 %     |
| Pensionista             | 8          | 1,90 %      |
| Ocupada sense contracte | 11         | 2,61 %      |
| Es desconeix            | 40         | 9,48 %      |
|                         | <b>422</b> | <b>100%</b> |

Les dades obtingudes ens diuen que el major nombre de dones ateses pel Servei d'Acompanyament es troben en situació laboral activa, un **30,20%** estan ocupades per compte aliè; seguides de les dones inactives, un 27,25%.

## R. SITUACIÓ D'HABITATGE DE LES DONES ACOMPANYADES

Respecte a l'habitatge, aquestes són les dades obtingudes:

| Habitatge            |            |             |
|----------------------|------------|-------------|
| Sense habitatge      | 12         | 2,84 %      |
| Pròpia               | 80         | 18,96 %     |
| Lloguer              | 202        | 47,87 %     |
| Cessió               | 9          | 2,13 %      |
| Sub-arrendada        | 3          | 0,71 %      |
| Centre d'acollida    | 53         | 12,56 %     |
| Ocupació irregular   | 5          | 1,18 %      |
| Infravivenda         | 3          | 0,71 %      |
| Allotjament turístic | 1          | 0,24 %      |
| Es desconeix         | 54         | 12,80 %     |
|                      | <b>422</b> | <b>100%</b> |

Un **47,87%** de les dones acompanyades, viuen de **lloguer (202 dones)**; un **18,96%** tenen habitatge en propietat (seva o compartida amb la parella o ex parella); i és significatiu el **12,56%** de les dones ateses que viuen a Centres d'Acollida per a dones Víctimes de Violència Masclista (53 de les dones ateses).

## S. INGRESSOS DE LES DONES ACOMPANYADES

Els ingressos econòmics, o millor dit, la manca d'ells, és un dels factors pels quals les dones no inicien el procés de ruptura amb la situació de violència, ja que depenen econòmicament dels seus agressors i no disposen dels recursos necessaris per a tenir la seva pròpia independència econòmica.

En aquest punt hem recollit les dades sobre aquest aspecte:

| Ingressos econòmics  |     |         |
|----------------------|-----|---------|
| Sou                  | 197 | 46,68 % |
| Prestació d'atur     | 32  | 7,58 %  |
| Prestació INSS       | 15  | 3,55 %  |
| PNC                  | 5   | 1,18 %  |
| RMI                  | 1   | 0,24 %  |
| RAI                  | 8   | 1,90 %  |
| Pensió aliments      | 2   | 0,47 %  |
| Pensió compensatòria | 0   | 0,00 %  |

|                 |            |             |
|-----------------|------------|-------------|
| Altres          | 32         | 7,58 %      |
| Sense Ingressos | 69         | 16,35 %     |
| Es desconeix    | 61         | 14,45 %     |
|                 | <b>422</b> | <b>100%</b> |

En aquest cas, casi la meitat de les dones acompanyades, el **46,68%** d'elles perceben un **sou**. En canvi, el 16,35% de les dones no tenen cap tipus d'ingressos.

## T. DENÚNCIES

També considerarem important, saber la situació de les dones respecte a les denúncies posades o no.

Pel que fa a les denúncies hem fet la següent classificació:

- Denúncies: Amb aquesta dada volem saber si les dones que acompanyem han denunciat o volen denunciar la seva situació en el moment de fer la demanda d'acompanyament.
- Denúncia retirada: En aquest apartat registrem si les dones que hem acompanyat, en el moment posterior a l'entrevista de seguiment, han continuat o no amb la denúncia posada.
- Denúncies prèvies: Amb aquesta dada, volem saber si les dones ja han interposat denúncia/es anteriors, tant al mateix agressor com a altres.
- Denúncies prèvies retirades: Volem conèixer si aquestes denúncies anteriors, s'han retirat o no.

Hem aconseguit la següent informació:

| Interposició de denúncia    |                  |            |                |
|-----------------------------|------------------|------------|----------------|
| Denúncies                   | Sí               | 368        | 87,20%         |
|                             | No               | 21         | 4,98%          |
|                             | Sense Informació | 33         | 7,82%          |
|                             | <b>Total</b>     | <b>422</b> | <b>100,00%</b> |
| Denúncia retirada           | Sí               | 22         | 5,21%          |
|                             | No               | 361        | 85,55%         |
|                             | Sense informació | 39         | 9,24%          |
|                             | <b>Total</b>     | <b>422</b> | <b>100,00%</b> |
| Denúncies prèvies           | Sí               | 135        | 31,99%         |
|                             | No               | 245        | 58,06%         |
|                             | Sense informació | 42         | 9,95%          |
|                             | <b>Total</b>     | <b>422</b> | <b>100,00%</b> |
| Denúncies prèvies retirades | Sí               | 72         | 17,06%         |
|                             | No               | 301        | 71,33%         |
|                             | Sense informació | 49         | 11,61%         |
|                             | <b>Total</b>     | <b>422</b> | <b>100,00%</b> |

En conclusió:

- ✓ Un 87,20% de les dones, havien interposat o volien interposar denúncia en el moment de fer la demanda d'acompanyament.
- ✓ Un 85,55% **no** havia retirat la denúncia en el moment de l'entrevista de seguiment.
- ✓ Un 58,06% no havia interposat denúncies anteriors, ni al mateix agressor ni a altres.
- ✓ Un 71,33% de les dones **no** va retirar les denúncies anteriors, continuant amb el seu procés de ruptura amb la situació de violència.

## U. SITUACIÓ JURÍDICA DE LES DONES ACOMPANYADES

I per últim, també ens interessa conèixer alguns aspectes de la situació jurídica de les dones, una vegada havien interposat denúncia.

Aquestes són les dades que varem incloure als registres:

- **Ordre de Protecció:** Si les dones que han denunciat, i continuen endavant amb el seu procés, obtenen o no aquesta ordre de protecció.
- **Mesures civils:** Si hi ha menors a càrrec, si surten de la primera vista amb mesures civils respecte als i les menors.
- **Polícia tutor:** Si des dels Cossos de Seguretat competents, assignen o no un Policia Tutor per fer els seguiments oportuns a les víctimes.

| Aspectes jurídics de les dones acompanyades |                   |     |         |
|---------------------------------------------|-------------------|-----|---------|
| Ordre protecció                             | Sí                | 195 | 52,99%  |
|                                             | No                | 128 | 34,78%  |
|                                             | Pendent resolució | 46  | 12,50%  |
|                                             | Total             | 368 | 100,00% |
| Mesures civils                              | Sí                | 93  | 46,04%  |
|                                             | No                | 84  | 41,58%  |
|                                             | Sense informació  | 25  | 12,38%  |
|                                             | Total             | 202 | 100,00% |
| Polícia tutor                               | Sí                | 122 | 33,15%  |
|                                             | No                | 190 | 51,63%  |
|                                             | Es desconeix      | 56  | 15,22%  |
|                                             | Total             | 368 | 100,00% |

De la informació obtinguda, podem afirmar que:

- De les 368 dones que havien interposat denúncia i que han estat acompanyades pel servei durant 2021, un **52,99% ha obtingut Ordre de Protecció** del seu agressor;
- De les 202 dones que tenen filles i fills en comú amb el seu agressor, un 46,04% han obtingut mesures civils;
- De les 368 dones que han interposat denúncia, un 33,15% tenen assignat policia tutor.

Volem afegir que els Cossos de Seguretat, dins les seves unitats d'intervenció amb dones víctimes de violència masclista, sempre tenen personal assignat per fer el seguiment d'aquestes dones. Moltes

vegades, les dones saben i verbalitzen que algú de Cossos de Seguretat es posa en contacte amb elles per veure com estan, però no ho identifiquen com el seu policia tutor.

### EVOLUCIÓ SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC 24 HORES

En aquest punt volem afegir una taula amb les dades del Servei d'atenció telefònica des de l'any 2018 fins a l'exercici actual.

| Evolució |             |             |             |             |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|          | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        |
| Gener    | 148         | 281         | 235         | <b>311</b>  |
| Febrer   | 149         | 234         | 236         | <b>236</b>  |
| Març     | 201         | 290         | 278         | <b>314</b>  |
| Abril    | 189         | 309         | 345         | <b>360</b>  |
| Maig     | 213         | 312         | 363         | <b>342</b>  |
| Juny     | 243         | 315         | 379         | <b>473</b>  |
| Juliol   | 255         | 350         | 388         | <b>429</b>  |
| Agost    | 279         | 309         | 376         | <b>423</b>  |
| Setembre | 306         | 326         | 321         | <b>462</b>  |
| Octubre  | 287         | 303         | 343         | <b>395</b>  |
| Novembre | 272         | 277         | 276         | <b>364</b>  |
| Desembre | 81          | 286         | 280         | <b>396</b>  |
| Total    | <b>2623</b> | <b>3592</b> | <b>3820</b> | <b>4505</b> |

### EVOLUCIÓ SERVEI D'ACOMPANYAMENTS PRESENCIALS

| Evolució |            |            |            |            |
|----------|------------|------------|------------|------------|
|          | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       |
| Gener    | 22         | 30         | 16         | <b>23</b>  |
| Febrer   | 23         | 15         | 37         | <b>25</b>  |
| Març     | 37         | 40         | 15         | <b>30</b>  |
| Abril    | 26         | 18         | 7          | <b>31</b>  |
| Maig     | 26         | 28         | 16         | <b>31</b>  |
| Juny     | 34         | 31         | 28         | <b>31</b>  |
| Juliol   | 44         | 32         | 32         | <b>38</b>  |
| Agost    | 34         | 21         | 26         | <b>36</b>  |
| Setembre | 26         | 38         | 31         | <b>51</b>  |
| Octubre  | 32         | 26         | 20         | <b>38</b>  |
| Novembre | 24         | 34         | 22         | <b>41</b>  |
| Desembre | 18         | 20         | 12         | <b>47</b>  |
| Total    | <b>346</b> | <b>333</b> | <b>262</b> | <b>422</b> |