



Àmbit social i criminològic

INVESTIGACIÓ

Producció pròpia, 2016

**Avaluació del programa pilot
d'atenció a víctimes de menors**

ANNEXOS 2 i 3

Autors

Àrea d'Investigació i Formació Social i Criminològica
Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de Menors

Avis legal



Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 No adaptada de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca) el text complet de la qual es troba disponible a <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

Així doncs, es permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública del material, sempre que se citi l'autoria del material i el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (Departament de Justícia) i no se'n faci un ús comercial ni es transformi per generar obra derivada.

DOSSIER 1: DADES GENERALS

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

DADES JUDICIALS I ADMINISTRATIVES

Via d'entrada: Entrada nou expedient¹ Fiscalia² Mossos
Assessorament Mediació Jutjats
Assessor de Guàrdia Altres _____

Fets:

Naturalesa dels fets: Delicte Lleu Delicte No consta

Data dels fets: / /

Data d'entrada al servei: / /

Data enviament de la carta: / /
 No s'ha enviat la carta

Mesura cautelar imposada a agressor: Sense mesura cautelar
Grup educatiu
Llibertat Vigilada
Internament
Altres

Ordre d'allunyament: Sí No

¹ Ofici de petició d'informe (entrada habitual)

² Fiscalia deriva directament a la víctima (per exemple després de prendre-li declaració)

DADES DE LA VÍCTIMA

Víctima: directa indirecta

Gènere: H D

Data de naixement:

País d'origen:

On resideix? Municipi:

Districte:

Disposa d'advocat/da? Sí, amb acusació particular Sí, sense acusació particular
no No se sap

Discapacitat: Sí no **Tipus de Discapacitat:** Física Psíquica

Ha estat víctima anteriorment? Sí no No se sap

Relació amb l'agressor: _____ no consta

Observacions:

DOSSIER 2: DADES DEL PRIMER CONTACTE

Nom Tècnic:

Núm. CODI víctima:

Tipus de primer contacte:

Primer contacte proactiu telefònic

S'ha pogut contactar per telèfon? Sí Data / /

no per què? no localitzat

telèfon incorrecte

altres _____

Espontani telefònic Data .../...../.....

Espontani telemàtic Data .../...../.....

Espontani presencial Data .../...../.....

Amb qui es contacta?

Víctima Directa	Familiar					Altres		
	Pare	Mare	Pares	Parella	Altres	Dir. CRAE	Educad	Altres

Ha realitzat alguna demanda la persona amb qui s'ha contactat? Sí no

El tècnic fa algun tipus d'actuació? Sí no

↳ Quina? (marca-ho)

Informació Recursos	Informació procés judicial	Info.Justícia Restaurativa	Acompanyament emocional

En relació a la víctima directa:

Manifesta alguna afectació? Sí no No se sap

Està sent atès per algun servei? Sí no No se sap

De quin tipus? Psicològic Mèdic Social Jurídic Altres

Fidelitat estimada		
Has seguit el guió previst? (consultar annex)	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ↳ Quins punts NO has seguit?(marca'ls) P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10	
Incidents - amenaces: Quins incidents, què han passat durant la trucada, han amenaçat la seva efectivitat?		
Provinents de la víctima:		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la trucada		
Incidents – oportunitats		
Quins incidents han permès donar millor servei, millorar l'acció...		
Has proporcionat alguna informació addicional, encara que no l'hagi demanat, que sigui de la seva utilitat?	Sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> ↳ quina?	
Actitud de la víctima (percebuda pel tècnic)		
Quina ha estat l'actitud que has percebut per part de la víctima, en la trucada de contacte? (marca a i b si correspon)	a) <input type="checkbox"/> Rebuig <input type="checkbox"/> Indiferència <input type="checkbox"/> Agraïment b) considera que ara ja no es necessari, si hagués estat després dels fets sí	
Millores (afegint, modificant o suprimint condicions o recomanacions en el protocol de la trucada)?		
Com milloraries el primer contacte?	Què suprimiries?	
	Què afegiries?	
	Què modificaries?	
Percepció del tècnic sobre la pròpia actuació	Autoeficàcia percebuda del tècnic	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Satisfacció personal del tècnic	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Altres comentaris o valoracions:		

DOSSIER 3: DADES DE LA INTERVENCIÓ IMMEDIATA, EN SITUACIÓ DE CRISI

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

Data intervenció: / /

Via d'entrada: Fiscalia Assessor Altres _____

Estat de la víctima:

Sobresalt Esglai
(hiperactivació) (bloqueig)

Ha recuperat el control la víctima? Sí no

S'acorda un nou contacte amb la víctima? Sí no

Actuacions

- Contacte i aproximació
- Seguretat i alleugeriment
- Estabilització
- Recopilació d'informació
- Assistència pràctica
- Connexió amb suport social
- Informació sobre l'afrontament de les adversitats
- Enllaços amb serveis

Incidents - amenaces: Quins incidents, què han passat durant la intervenció, han amenaçat la seva efectivitat?		
Provinents de la víctima:		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la intervenció		
Provinents d'altres persones		
Incidents – oportunitats		
Provinents de la víctima:		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la intervenció		
Provinents d'altres persones		
Millores (afegint, modificant o suprimint condicions o recomanacions per a la intervenció immediata)		
Com milloraries la intervenció immediata?	Què suprimiries?	
	Què afegiries?	
	Què modificaries?	
Altres comentaris o valoracions:		

DOSSIER 4: DADES DE LA INTERVENCIÓ GENERAL

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

DIG

Entrevistes				Tipus Actuacions					Intervenció amb:									
Data	Telefònica	Presencial	Lloc de la presencial	Info recursos	Info Procés	Suport Emocional	Pautes Adreçades família	Info Justícia Restaurativa	Víctima Directa	Familiar					Altres			
										Pare	Mare	Pares	Parella	Altres	Educador	Dir. CRAE	Altres	
/ /																		
/ /																		
/ /																		
/ /																		
/ /																		

DFIG

Derivació: Sí No

↳ A on?

↳ L'atenen? Sí No → Motiu: No acudeix
 Perfil no adequat
 Llista d'espera
 Altres _____

Coordinació Sí → Servei _____

No

Autoeficàcia³ percebuda del tècnic Sí No } (Omplir al final de la intervenció)
 Satisfacció⁴ personal del tècnic Sí No

³ L'autoeficàcia es refereix a si creiem que hem complert amb els objectius de la intervenció.

⁴ La satisfacció es refereix a la sensació positiva o negativa respecte a la intervenció i resultat del cas

Avaluació de la victimització (omplir després de la intervenció presencial o en el cas d'haver realitzat suport emocional telefònic)

VIG

Afectació subjectiva de la víctima (autoinformada) (sent 0 cap afectació i 10 molta afectació):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS NC No s'ha pogut valorar

Afectació de la víctima percebuda pel tècnic (sent 0 cap afectació i 10 molta afectació):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No s'ha pogut valorar

Interferència en la seva quotidianitat: Sí No No s'ha pogut valorar

SIMPTOMATOLOGIA

No s'ha pogut valorar

Cognitiu	<input type="checkbox"/> desorientació/confusió <input type="checkbox"/> falta de concentració/dèficit atencional <input type="checkbox"/> dificultat per prendre decisions <input type="checkbox"/> alteracions memòria <input type="checkbox"/> pensaments recurrents
Emocional	<input type="checkbox"/> angoixa/ansietat <input type="checkbox"/> por <input type="checkbox"/> tristor <input type="checkbox"/> impotència <input type="checkbox"/> ràbia <input type="checkbox"/> labilitat emocional <input type="checkbox"/> culpa
Fisiològic	<input type="checkbox"/> son <input type="checkbox"/> alimentació <input type="checkbox"/> hipervigilància
Conductual	<input type="checkbox"/> Aïllament <input type="checkbox"/> conductes evitatives <input type="checkbox"/> pèrdua autonomia <input type="checkbox"/> agressivitat <input type="checkbox"/> impulsivitat
Social	<input type="checkbox"/> Manca de suport social (formal i informal)
Elements afavoridors de la recuperació	
Elements que dificulten la recuperació	

Afectació de la víctima percebuda pel tècnic al finalitzar la intervenció (a omplir pel tècnic, no preguntar a la víctima en el cas que s'hagi recollit l'afectació percebuda a l'avaluació de la victimització)

0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10 ()

No s'ha pogut valorar

Tècniques emprades durant la intervenció General (omplir després de la intervenció presencial o en el cas d'haver realitzat suport emocional telefònic)

TIG

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

TIPOLOGIA	Tècniques
Fisiològic	<input type="checkbox"/> Lloc segur <input type="checkbox"/> Relaxació <input type="checkbox"/> Visualització <input type="checkbox"/> Ancoratge
Cognitives - emocionals	<input type="checkbox"/> Reestructuració cognitiva <input type="checkbox"/> Auto instruccions <input type="checkbox"/> Auto anticipació expectant / profecia auto complidora <input type="checkbox"/> Disc ratllat <input type="checkbox"/> Defussió del pensament <input type="checkbox"/> EMDR <input type="checkbox"/> TIC <input type="checkbox"/> <i>Focussing</i> <input type="checkbox"/> RAIN <input type="checkbox"/> Tècniques de resolució de problemes
Conductual	<input type="checkbox"/> Autoprotecció: Pautes d'autoprotecció: anar acompanyat, 112, circuit segur, informar d'hora d'arribada i sortida.. <input type="checkbox"/> Hàbits saludables: Pautes de son, alimentació, activitat física,
	<input type="checkbox"/> Role playing <input type="checkbox"/> Altres Especificar quines:

No s'ha usat cap tècnica

Dades finals (omplir al finalitzar la intervenció)

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

QIG

Incidents - amenaces: Quins incidents, què han passat durant la intervenció, han amenaçat la seva efectivitat?		
Provinents de la víctima:		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la intervenció		
Provinents d'altres persones		
Incidents – oportunitats		
Provinents de la víctima:		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la intervenció		
Provinents d'altres persones		
Millores (afegint, modificant o suprimint condicions o recomanacions per a la intervenció general)		
Com milloraries la intervenció general?	Què suprimiries?	
	Què afegiries?	
	Què modificaries?	
Altres comentaris o valoracions:		

Ja es pot fer la TRUCADA a la VÍCTIMA? (en cas que no especificar el perquè)

DOSSIER 5: DADES ACOMPANYAMENT A ACTES JUDICIALS

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

Entrevistes			Tipus Actuacions			
Data	Tel.	Presencial/Lloc	Declaració	Roda	Forense	Judici
/ /						
/ /						
/ /						
/ /						
/ /						

S'han emprat mesures de protecció al judici?	Sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>
	Quines? <input type="checkbox"/> Mampara <input type="checkbox"/> videoconferència <input type="checkbox"/> circuit tancat <input type="checkbox"/> agressor a una altra sala <input type="checkbox"/> acompanyament del tècnic dins de la sala

Tècniques Emprades

TAJ

TIPOLOGIA	Tècniques
Fisiològic	<input type="checkbox"/> Lloc segur <input type="checkbox"/> Relaxació <input type="checkbox"/> Visualització <input type="checkbox"/> Ancoratge
Cognitives - emocionals	<input type="checkbox"/> Reestructuració cognitiva <input type="checkbox"/> Auto instruccions <input type="checkbox"/> Auto anticipació expectant / profecia auto complidora <input type="checkbox"/> Disc ratllat <input type="checkbox"/> Defussió del pensament <input type="checkbox"/> EMDR <input type="checkbox"/> TIC <input type="checkbox"/> Focussing <input type="checkbox"/> RAIN <input type="checkbox"/> Tècniques de resolució de problemes
Conductual	<input type="checkbox"/> Autoprotecció: Pautes d'autoprotecció: anar acompanyat, 112, circuit segur, informar d'hora d'arribada i sortida.. <input type="checkbox"/> Hàbits saludables: Pautes de son, alimentació, activitat física,
	<input type="checkbox"/> Role playing <input type="checkbox"/> Altres Especificar quines:

No s'ha usat cap tècnica

Incidents - amenaces: Quins incidents, què han passat durant la intervenció, han amenaçat la seva efectivitat?

Provinents de la víctima	
Provinents del tècnic	
Provinent de les condicions de la intervenció	
Provinents d'altres persones	

Incidents – oportunitats

Provinents de la víctima:	
Provinents del tècnic	
Provinent de les condicions de la intervenció	
Provinents d'altres persones	

Millores (afegint, modificant o suprimint condicions o recomanacions per l'acompanyament a actes judicials)

Com milloraries els acompanyaments a actes judicials?	Què suprimiries?	
	Què afegiries?	
	Què modificaries?	

Altres comentaris o valoracions:

--

Ja es pot fer la TRUCADA a la VÍCTIMA? (en cas que no especificar el perquè)

DOSSIER 6: DADES DE L'ACOMPANYAMENT A JUSTÍCIA RESTAURATIVA

Nom Tècnic:

Núm. Víctima:

Entrevistes			Tipus Actuacions				
Data	Tel.	Presencial/Lloc	Presa decisions	Preparació trobada	Presència trobada	Participació trobada	Altres
/ /							
/ /							
/ /							
/ /							
/ /							

Tècniques Emprades

TJR

TIPOLOGIA	Tècniques
Fisiològic	<input type="checkbox"/> Lloc segur <input type="checkbox"/> Relaxació <input type="checkbox"/> Visualització <input type="checkbox"/> Anclatge
Cognitives - emocionals	<input type="checkbox"/> Reestructuració cognitiva <input type="checkbox"/> Auto instruccions <input type="checkbox"/> Auto anticipació expectant / profecia auto complidora <input type="checkbox"/> Disc ratllat <input type="checkbox"/> Defussió del pensament <input type="checkbox"/> EMDR <input type="checkbox"/> TIC <input type="checkbox"/> <i>Focussing</i> <input type="checkbox"/> RAIN <input type="checkbox"/> Tècniques de resolució de problemes
Conductual	<input type="checkbox"/> Autoprotecció: Pautes d'autoprotecció: anar acompanyat, 112, circuit segur, informar d'hora d'arribada i sortida.. <input type="checkbox"/> Hàbits saludables: Pautes de son, alimentació, activitat física,
	<input type="checkbox"/> Role playing <input type="checkbox"/> Altres Especificar quines:

No s'ha usat cap tècnica

Nom Tècnic:

Núm. Víctima:

Incidents - amenaces: Quins incidents, què han passat durant la intervenció, han amenaçat la seva efectivitat?		
Provinents de la víctima		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la intervenció		
Provinents d'altres persones		
Incidents – oportunitats		
Provinents de la víctima		
Provinents del tècnic		
Provinent de les condicions de la intervenció		
Provinents d'altres persones		
Millores (afegint, modificant o suprimint condicions o recomanacions per a l'acompanyament a Justícia Restaurativa)		
Com milloraries els acompanyaments a justícia restaurativa?	Què suprimiries?	
	Què afegiries?	
	Què modificaries?	
Altres comentaris o valoracions:		

Ja es pot fer la TRUCADA a la VÍCTIMA? (en cas que no especificar el perquè)

Enquesta Intervenció General Presencial (EIG)

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

1.- Com et vas sentir després dels fets? (sent 0 cap afectació i 10 molta afectació)

0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10 ()

2.- Com et sents ara?

0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10 ()

3.- En el cas que hi hagi hagut algun canvi indica quins elements:

	t'ajuden a sentir-te millor	no t'afecten	et fan sentir pitjor
La família	()	()	()
Amics, companys	()	()	()
Els teus recursos personal	()	()	()
Intervenció policial	()	()	()
La intervenció judicial	()	()	()
El pas del temps	()	()	()
La intervenció del tècnic	()	()	()
Posar en pràctica el que t'ha explicat el tècnic	()	()	()

4- En quin grau consideres que la intervenció ha estat útil per a tu?

Informació proporcionada	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Suport emocional	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()

5- En quin grau consideres que la informació que t'ha donat el tècnic t'ha ajudat a:

Comprendre el procés judicial	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Comprendre el procés de M i R	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Identificar els teus drets	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Identificar els recursos als que pots accedir	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()

6- Creus que la intervenció d'un tècnic contribueix a transmetre...

Calma i tranquil·litat	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Seguretat	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Confiança	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()

7.- Quins aspectes creus que hem de millorar?

8.- Aconsellaries aquest servei a altres persones en la teva situació?

Molt poc () Poc () Força () Molt ()

Enquesta de la valoració que fa la víctima de l'acompanyament als actes judicials (EAJ)

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

1.- En quin grau consideres que la intervenció, si s'ha produït, ha estat útil per a tu (t'ha fet sentir més segur, tranquil, menys incòmoda)?

Informació específica proporcionada	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()
Suport emocional del tècnic	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()
Acompanyament físic	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()
Protecció visual	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()
Visita prèvia a l'espai judicial	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()

2- Creus que la intervenció d'un tècnic contribueix a transmetre...

Calma i tranquil·litat	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Seguretat	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()
Confiança	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt ()

3.- Quins aspectes creus que hem de millorar en l'acompanyament?

4.- Aconsellaries l'acompanyament a altres persones en la teva situació?

Molt poc () Poc () Força () Molt ()

Enquesta de la valoració que fa la víctima de l'acompanyament a Justícia Restaurativa (EJR)

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

1.- En quin grau consideres que la intervenció, si s'ha produït, ha estat útil per a tu (t'ha fet sentir més segur, tranquil, menys incòmoda)?

Informació específica proporcionada	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()
Suport emocional del tècnic	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()
Acompanyament físic	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()	No s'ha fet ()

2- Creus que la intervenció d'un tècnic contribueix a transmetre...

Calma i tranquil·litat	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()
Seguretat	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()
Confiança	Molt poc ()	Poc ()	Força ()	Molt()

3.- Quins aspectes creus que hem de millorar en l'acompanyament?

4.- Aconsellaries a altres persones en la teva situació aquest acompanyament?

Molt poc () Poc () Força () Molt ()

ANNEX 3

ANNEX 3.a: CARTA A VÍCTIMA

Nom i Cognoms

Adreça

CP Població

Benvolgut/benvolguda,

L'informem que arran de la denúncia presentada en data xx/xx/xx, el Departament de Justícia posa a la seva disposició un servei gratuït, integrat en el sistema de Justícia Juvenil, d'informació, atenció i suport com a víctima d'un delicte.

Si vol demanar més informació, o bé, una entrevista, es pot adreçar a aquest servei:

- Trucant al telèfon / des de les fins a les **hores.**
- Enviant un correu electrònic a l'adreça@gencat.cat
- Presentant-se a, en horari de fins les hores.
i demanar per

La cap del Servei

Barcelona,

ANNEX 3b: CARTA A PARES VÍCTIMA

Pares de Nom i Cognoms

Adreça

CP Població

Benvolgut/benvolguda,

Els informem que arran de la denúncia presentada en data xx/xx/xx, en la que el seu fill/a consta com a víctima, el Departament de Justícia posa a la seva disposició un servei gratuït, integrat en el sistema de Justícia Juvenil, d'informació, atenció i suport com a víctima d'un delictes.

Si volen demanar més informació, o bé, una entrevista, es poden adreçar a aquest servei:

- Trucant al telèfon / des de les fins a les **hores.**
- Enviant un correu electrònic a l'adreça@gencat.cat
- Presentant-se a, en horari de fins les hores.
i demanar per

La cap del Servei

Barcelona,

ANNEX 3c: LLISTAT DELICTES FASE PILOT

NOTA: En tots els delictes es tindrà especial cura la vinculació de la persona agressora i la persona víctima. Si es produeix en l'àmbit familiar, la competència plena és de l'OAVD (Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte). En els delictes greus contra la llibertat sexual es derivarà la víctima a l'OAVD.

01 Contra la vida

Homicidi

Conspiració homicidi o assassinat

Parricidi

Assassinat

Homicidi imprudent

Auxili o inducció al suïcidi

02 Lesions

Violència de gènere

Lesions

Lesions per imprudència

Violència domèstica

Violència física sobre familiars

Baralla tumultuària

Violència psíquica sobre familiars

Lesions en l'àmbit familiar

Violència física sobre les persones

Violència psíquica sobre les persones

Maltractament familiar

03 Contra la llibertat

Coacció

Detenció il·legal

Amenaça

Segrest

Amenaces en l'àmbit familiar

04 Contra la integritat moral

Contra la integritat moral

Tortura

05 Contra la llibertat sexual Aquesta tipologia delictiva també intervé activament l'OAVD, no treu que es pugui fer una primera atenció.

Agressió sexual

Corrupció de menors

Violació

Prostitució

Assetjament sexual

Exhibicionisme i provocació sexual

Pornografia infantil

Abusos sexuals

06 Contra la intimitat

Violació de secrets per particular

Descoberta i revelació de secrets

Violació de domicili

07 Contra l'honor

Calúmnia

Injúries

08 Contra les relacions familiars

Utilització menors per a mendicitat

Abandonament de familiar menor o incapacitat

09 Contra el patrimoni

Robatori amb intimidació

Robatori amb violència

Robatori amb violència o intimidació

Extorsió

13 Contra l'administració de Justícia

Obstrucció a la justícia

Simulació de delictes

Acusació o denúncia falsa

Fals testimoni

14 Contra drets fonamentals

Vexacions injustes

15 Contra l'ordre públic

Col·laboració banda armada

Pertinença a grup criminal

Atemptat banda armada

Estralls o incendis banda armada

Atemptat contra l'autoritat

Maltractament o resistència a força armada

16 Altres delictes o faltes

Denegació d'auxili

Omissió deure socórrer

Bon dia, el meu nom és _____ i truco del Centre d'Estudis Jurídics del Departament de Justícia. Fa un temps va ser atès pel tècnic/a _____. Volem millorar el servei que vostè va rebre i per això ens és molt important la seva opinió i ens ajudaria molt.

Li recordem que l'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Té el dret a no respondre totes les preguntes.

Què podria parlar ara? Li informem que aquesta enquesta té una durada d'uns 5 minuts.

P1. En una escala de 0 a 10, en la qual 0 significa cap afectació i 10 molta afectació, com es va sentir vostè després de _____?

98. No ho sap

99. No contesta

P2. I en una escala de 0 a 10, en la qual 0 significa molt malament i 10 molt bé, com se sent ara?

98. No ho sap

99. No contesta

P3. En el cas que hi hagi hagut algun canvi, en quina mesura...

P3a. La família l'ha ajudat a sentir-se millor, no li ha afectat o l'ha fet sentir pitjor?

1. M'ha ajudat a sentir-me millor

2. No m'ha afectat

3. M'ha fet sentir pitjor

98. No ho sap

99. No contesta

P3b. Els amics, companys l'han ajudat a sentir-se millor, no li ha afectat o l'han fet sentir pitjor?

1. M'han ajudat a sentir-me millor

2. No m'ha afectat

3. M'han fet sentir pitjor

98. No ho sap

99. No contesta

P3c. Els seus recursos personals l'han ajudat a sentir-se millor, no li afecten o l'han fet sentir pitjor?

1. M'han ajudat a sentir-me millor
2. No m'ha afectat
3. M'han fet sentir pitjor
98. No ho sap
99. No contesta

P3d. La intervenció policia l'han ajudat a sentir-se millor, no li ha afectat o l'ha fet sentir pitjor?

1. M'ha ajudat a sentir-me millor
2. No m'ha afectat
3. M'ha fet sentir pitjor
98. No ho sap
99. No contesta

P3e. El pas del temps l'ha ajudat a sentir-se millor, no li ha afectat o l'ha fet sentir pitjor?

1. M'ha ajudat a sentir-me millor
2. No m'ha afectat
3. M'ha fet sentir pitjor
98. No ho sap
99. No contesta

P3f. La intervenció del tècnic l'ha ajudat a sentir-se millor, no li ha afectat o l'ha fet sentir pitjor?

1. M'ha ajudat a sentir-me millor
2. No m'ha afectat
3. M'ha fet sentir pitjor
98. No ho sap
99. No contesta

P3g. Posar en pràctica el que li ha explicat el tècnic l'ha ajudat a sentir-se millor, no li ha afectat o l'ha fet sentir pitjor?

1. M'ha ajudat a sentir-me millor
2. No m'ha afectat
3. M'ha fet sentir pitjor
98. No ho sap
99. No contesta

P4a. En quin grau considera vostè que la informació proporcionada ha estat molt, bastant, poc o gens útil?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc

- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P4b. En quin grau considera vostè que el suport emocional ha estat molt, bastant, poc o gens útil?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P5a. En quin grau considera vostè que la informació proporcionada pel tècnic l'ha ajudat a comprendre el procés judicial?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P5b. En quin grau considera vostè que la informació proporcionada pel tècnic l'ha ajudat a comprendre el procés de M i R?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P5c. En quin grau considera vostè que la informació proporcionada pel tècnic l'ha ajudat a identificar els seus drets?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P5. En quin grau considera vostè que la informació proporcionada pel tècnic l'ha ajudat a identificar els recursos als que pot accedir?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P6a. Creu vostè que la intervenció del tècnic ha contribuït a transmetre calma i tranquil·litat?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P6b. Creu vostè que la intervenció del tècnic ha contribuït a transmetre seguretat?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P6c. Creu vostè que la informació del tècnic ha contribuït a transmetre confiança?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P7. Quins aspectes creu vostè que es podrien millorar?

P8. En quina mesura aconsellaria vostè aquest servei a altres persones en la seva situació?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

Moltes gràcies per respondre les preguntes. Li agraïm el temps que ens ha dedicat a intentar millorar el servei que prestem.

Enquesta de la valoració que fa la víctima de l'acompanyament als actes judicials (EAJ)

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

Bon dia, el meu nom és _____ i truco del Centre d'Estudis Jurídics del Departament de Justícia. Fa un temps va ser atès pel tècnic/a _____. Volem millorar el servei que vostè va rebre i per això ens és molt important la seva opinió i ens ajudaria molt.

Li recordem que l'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Té el dret a no respondre totes les preguntes.

Què podria parlar ara? Li informem que aquesta enquesta té una durada d'uns 5 minuts.

P1. Ha estat vostè acompanyat per un tècnic als actes judicials?

1. Sí
2. No

FINALITZAR L'ENTREVISTA

P2a. En quin grau considera vostè que la informació específica proporcionada per part del tècnic ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P2b. En quin grau considera vostè que el suport emocional proporcionat per part del tècnic ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P2c. En quin grau considera vostè que l'acompanyament físic ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P2d. En quin grau considera vostè que la protecció visual ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P2e. En quin grau considera vostè que la visita prèvia a l'espai judicial ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P3a. Creu vostè que la intervenció del tècnic ha contribuït a transmetre calma i tranquil·litat?

5. Molt
6. Bastant
7. Poc
8. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P3b. Creu vostè que la intervenció del tècnic ha contribuït a transmetre seguretat?

5. Molt
6. Bastant
7. Poc
8. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P3c. Creu vostè que la informació del tècnic ha contribuït a transmetre confiança?

5. Molt
6. Bastant
7. Poc
8. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P4. Quins aspectes creu vostè que es podrien millorar?

P5. En quina mesura aconsellaria vostè aquest servei a altres persones en la seva situació?

- 5. Molt
- 6. Bastant
- 7. Poc
- 8. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

Moltes gràcies per respondre les preguntes. Li agraïm el temps que ens ha dedicat a intentar millorar el servei que prestem.

Enquesta de la valoració que fa la víctima de l'acompanyament a Justícia Restaurativa (EJR)

Nom Tècnic:

Núm. CODI Víctima:

Bon dia, el meu nom és _____ i truco del Centre d'Estudis Jurídics del Departament de Justícia. Fa un temps va ser atès pel tècnic/a _____. Volem millorar el servei que vostè va rebre i per això ens és molt important la seva opinió i ens ajudaria molt.

Li recordem que l'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Té el dret a no respondre totes les preguntes.

Què podria parlar ara? Li informem que aquesta enquesta té una durada d'uns 5 minuts.

P1. Ha estat vostè acompanyat per un tècnic als actes judicials?

1. Sí
2. No

FINALITZAR L'ENTREVISTA

P2a. En quin grau considera vostè que la informació específica proporcionada per part del tècnic ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P2b. En quin grau considera vostè que el suport emocional proporcionat per part del tècnic ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P2c. En quin grau considera vostè que l'acompanyament físic ha estat molt, bastant, poc o gens útil per a vostè?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. No ho sap
99. No contesta

P3a. Creu vostè que la intervenció del tècnic ha contribuït a transmetre calma i tranquil·litat?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P3b. Creu vostè que la intervenció del tècnic ha contribuït a transmetre seguretat?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P3c. Creu vostè que la informació del tècnic ha contribuït a transmetre confiança?

- 1. Molt
- 2. Bastant
- 3. Poc
- 4. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P4. Quins aspectes creu vostè que es podrien millorar?

P5. En quina mesura aconsellaria vostè aquest servei a altres persones en la seva situació?

- 9. Molt
- 10. Bastant
- 11. Poc
- 12. Gens
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

Moltes gràcies per respondre les preguntes. Li agraïm el temps que ens ha dedicat a intentar millorar el servei que prestem.