



Àmbit social i criminològic

INVESTIGACIÓ

Producció pròpia, 2016

Avaluació del projecte pilot d'atenció a víctimes de menors

(RESUM EXECUTIU)

Autors

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

Any 2017

Avaluació del projecte pilot d'atenció a víctimes de menors

Autors:

CEJFE: Capdevila Capdevila, Manel (coord.); Ferrer Puig, Marta; Framis Ferrer, Berta; Batlle Manonelles, Ares; López Izquierdo, Berta; Blanch Serentill, Marta; Escarré Borràs, Aïda.

SMAT: Ayora Mascarell, Lúdia (coord.); Cima Mollet, Montse; Díaz Alonso, Mònica;

Presentació de la recerca

La Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil va posar en marxa, el mes de novembre de 2014, el *Projecte pilot d'Atenció a Víctimes de Menors Infractors*. Aquest es duu a terme per professionals del Servei de Mediació i Assessorament (SMAT), de manera coordinada amb les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD), que depenen de la mateixa Direcció General. El projecte parteix d'una visió integral del sistema de justícia juvenil, en el que es vol tenir en compte, de forma equilibrada, tant els infractors com les víctimes. Fins la posada en marxa, l'única intervenció que es realitzava amb les víctimes era l'oferiment per participar en un programa de mediació en els casos en que l'infractor complia les condicions. Així doncs, el contacte amb les víctimes es produïa en funció de l'infractor i amb la finalitat de poder ser reparades dintre d'un procés de mediació.

En aquest nou projecte es contacta de manera proactiva, personalitzada i individualitzada amb les víctimes de delictes *contra les persones* i de delictes *contra la propietat* (violents o amb força en casa habitada). Durant el projecte pilot la població diana han estat les víctimes per l'infractor de les quals la fiscalia ha sol·licitat la intervenció de l'equip tècnic. *El Projecte pilot d'Atenció a les Víctimes de Menors Infractors* es duu a terme des dels equips tècnics de menors. En cada territori s'organitza segons els professionals que disposen. A Barcelona i Girona hi ha una persona per equip amb dedicació exclusiva per aquest projecte. A Tarragona, Lleida i Terres de l'Ebre, tots els professionals assumeixen casos de víctimes vetllant perquè la víctima i l'infractor d'un mateix fet siguin atesos per dos professionals diferents. Les víctimes són ateses a la seu dels equips tècnics. Si és necessari, en aquells casos en que les víctimes no es puguin desplaçar, és el professional d'atenció a la víctima qui fa el desplaçament.

El disseny de l'avaluació del Projecte pilot l'ha dut a terme l'SMAT amb el suport del Centre d'Estudis Jurídics i Formació especialitzada (CEJFE) en el format de treball del programa *Debat a Bat*, que consisteix en sessions d'aprenentatge col·laboratiu, que duen a terme professionals coneixedors d'un tema de la mà d'un expert, amb la finalitat d'elaborar un producte concret que millora o innova la seva praxi quotidiana¹.

Un cop finalitzat el disseny, s'ha dut a terme la recerca avaluativa que es presenta a continuació, feta entre els professionals de l'SMAT i els de la Unitat d'Investigació del CEJFE. L'estudi dona per primera vegada de forma sistematitzada un perfil de les víctimes de menors infractors, explica com són les intervencions realitzades amb elles i recull l'opinió de les pròpies víctimes i dels professionals que les atenen. La recerca revisa també els processos de treball en el marc d'aquest Projecte i avalua els resultats de les intervencions realitzades amb les víctimes, tant pel que fa a l'eficàcia (nivell d'assoliment dels objectius). Les conclusions obtingudes permetran optimitzar els recursos i ajustar les actuacions professionals en el programa definitiu.

L'estudi presenta els resultats en 3 blocs:

INDEX DE PRESENTACIÓ DELS RESULTATS

Bloc 1	Descripció de la implementació del projecte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Població atesa 2. Descripció de les intervencions realitzades <ol style="list-style-type: none"> 2.1) Primer contacte 2.2) Intervenció immediata 2.3) Intervenció general 2.4) Acompanyament a acte judicial 2.5) Acompanyament a Justícia Restaurativa 2.6) Temps d'intervencions 3. Percepció de les víctimes (enquestes)
Bloc 2	Resultats de la implementació del projecte	<ol style="list-style-type: none"> 4. Avaluació de les hipòtesis de treball 5. Avaluació dels objectius d'intervenció 6. Avaluació del procediment d'intervenció
Bloc 3	Conclusions i propostes	<ol style="list-style-type: none"> 7. Conclusions i propostes

FITXA TÈCNICA DE LA RECERCA

Àmbit territorial	Catalunya
Població objecte d'estudi	Informació de les víctimes de menors infractors ateses entre novembre 2015 i juny 2016, a partir de les dades recollides amb instruments creats <i>ad hoc</i> per a la recerca ³ .
Tipus d'anàlisi	Explotacions descriptives, creuament de dades i de variables de control Grups de discussió (20/2/17) amb tots els tècnics responsables del Programa
Font de les dades	Dossier 1: Dades generals Dossier 2: Dades del primer contacte Dossier 3: Dades de la intervenció immediata, en situació de crisi Dossier 4: Dades de la intervenció general Dossier 5: Dades sobre l'acompanyament a actes judicials Dossier 6: Dades de l'acompanyament a Justícia Restaurativa A) Valoració de la Intervenció General Presencial (Enquesta telefònica a víctimes) B) Acompanyament a actes judicials (Enquesta telefònica a víctimes) C) Acompanyament a Justícia Restaurativa (Enquesta telefònica a víctimes)
Explotació estadística	Paquet estadístic IBM SPSS Statistics 22.0 Discussió de resultats a tres nivells: equip de seguiment del projecte, equip de recerca CEJFE, equips de professionals de l'SMAT.

Les intervencions que es fan amb les víctimes estan explicades de manera detallada en el Projecte pilot¹ on també es va definir un circuit d'atenció a la víctima de menors infractors. Aquí es presenta una breu descripció de cadascuna de les intervencions i el circuit que es segueix (gràfic1).

Primer contacte: contacte proactiu a través d'una carta informativa i d'una trucada telefònica a les víctimes dels menors infractors per als que la Fiscalia de Menors demana la intervenció de l'Equip Tècnic

Intervenció general: Intervenció en la que es proporciona informació (sobre el procediment judicial, sobre justícia restaurativa i sobre recursos) i suport emocional a les víctimes que han fet demanda després del primer contacte o de la Intervenció Immediata.

Acompanyament a actes judicials: Intervenció que consisteix en donar informació sobre l'escenari i funcionament judicial, donar seguretat per afrontar l'acte judicial i fer un acompanyament físic a les víctimes que fan la demanda després del Primer contacte o de la Intervenció General.

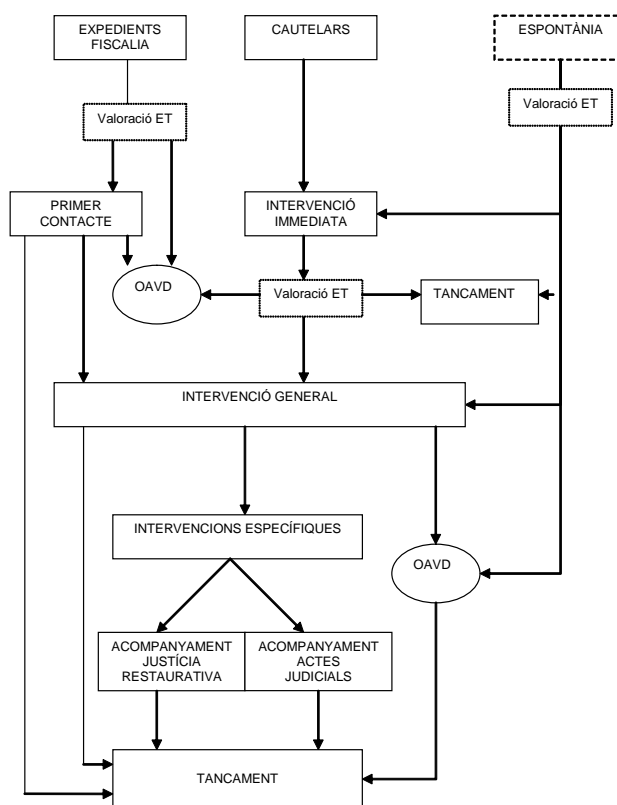
Acompanyament a processos de Justícia Restaurativa:

Intervenció adreçada a les víctimes que consisteix a donar informació, suport i acompanyament per afrontar els processos restauratius a les víctimes que fan la demanda després del Primer contacte o de la Intervenció general.

Intervenció immediata:

Adreçat a les víctimes en situació de crisi per ajudar-les a reduir el malestar psicològic i proporcionar-les estratègies d'afrontament adaptatives.

Gràfic 1. Circuit d'Atenció a les víctimes



Intervencions recollides en l'estudi

Total de víctimes recollides en l'estudi:	1.347 víctimes.....	100,0%
S'ha enviat carta informativa.....	1.270 víctimes.....	94,7%
Total de víctimes sobre les que es fa el primer contacte⁴:	935 víctimes.....	69,4%
<i>Intervenció general:</i>	329 víctimes.....	24,4%
<i>Acompanyament acte judicial:</i>	122 víctimes.....	9,1%
<i>Acompanyament a Justícia Restaurativa:</i>	3 víctimes.....	0,2%
<i>Intervenció immediata:</i>	7 víctimes.....	0,5%
Via d'entrada: ofici de Fiscalia al Servei:	1.128 víctimes.....	84,0%
Via d'entrada: Fiscalia.....	104 víctimes.....	7,7%
Via d'entrada: Jutjats.....	19 víctimes.....	1,4%
Via d'entrada: altres vies de l'administració.....	27 víctimes.....	2,1%
Via d'entrada: fiscalia de guàrdia.....	65 víctimes.....	4,8%
Nombre de mesures cautelars imposades a l'agressor:	111 casos.....	8,3%
Naturalesa dels fets: delictes lleus:	369 víctimes.....	27,8%
Naturalesa dels fets: delictes:	958 víctimes.....	72,2%

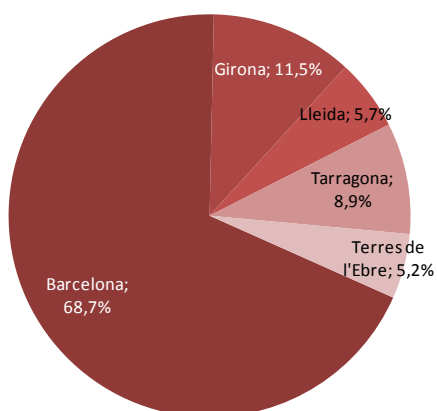
Distribució de casos per territoris

Taula 1. Relació entre territori i tipus d'intervenció dut a terme

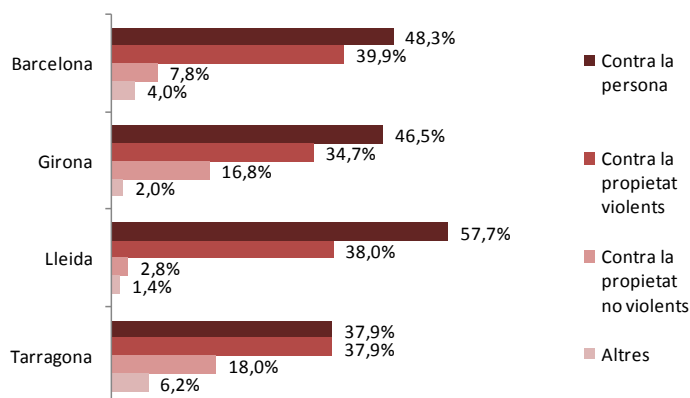
Territori	Primer contacte		Intervenció Immediata		Intervenció General		Acompanyament Acte Judicial		Acompanyament Justícia Restaurativa	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Barcelona	898	**72,9	5	71,4	227	68,8	31	**25,4	3	100,0
Girona	101	8,2	2	28,6	59	**18,0	40	**32,8	0	0,0
Lleida	71	5,8	0	0,0	20	6,1	17	**13,9	0	0,0
Camp de Tarragona	95	7,7	0	0,0	15	4,6	28	**23,0	0	0,0
Terres de l'Ebre	66	5,4	0	0,0	8	2,4	6	4,9	0	0,0
Total Catalunya	1.231	100,0	7	100,0	329	100,0	122	100,0	3	100,0

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

Gràfic 2. Província d'intervenció amb la víctima



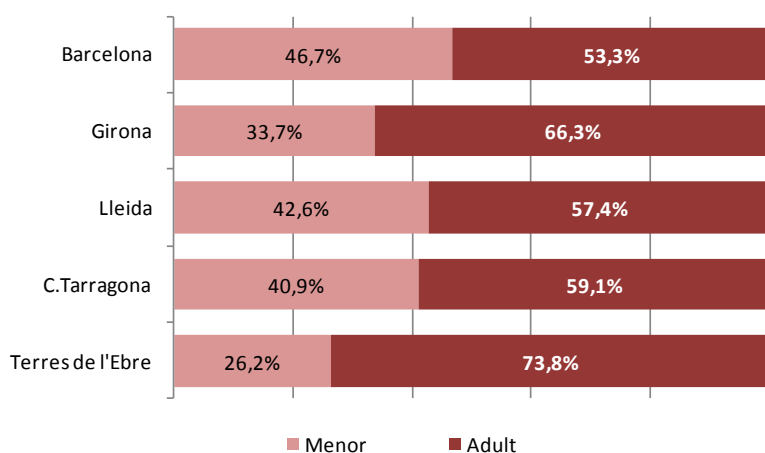
Gràfic 3. Delicte principal sobre la víctima per província



Barcelona concentra dos de cada tres casos atesos. En proporció és la província on es fan més *primers contactes*. En canvi la seva proporció *d'acompanyaments a actes judicials* és molt baixa respecte a la resta de territoris. Girona i el Camp de Tarragona atenen al voltant del 10% de víctimes, mentre que Lleida i Terres de l'Ebre el 5%.

Si ho mirem per la proporció de víctimes que han patit delictes violents (suma de delictes *contra les persones* i *contra la propietat violents*) Lleida és el territori que n'atén més amb el 95,7% dels seus casos. Barcelona suposa el 88,2%, Girona el 81,2% i Tarragona el 75,8%.

Gràfic 4. Relació entre edat legal i territori



Terres de l'Ebre, Girona i Camp de Tarragona tenen en aquest ordre una proporció més gran de víctimes majors d'edat que la resta de territoris

Per contra, Barcelona té una proporció més gran de menors d'edat com a víctimes.

Les diferències són significatives des del punt de vista estadístic. Cal tenir en compte totes aquestes diferències territorials a l'hora d'interpretar les dades que es presenten.

Bloc 1: Descripció del projecte

1. Població atesa

En l'annex 1 es recullen les taules de tots els resultats d'aquest estudi. Destaquem en aquesta presentació executiva només aquelles dades més significatives, que ens detallen el perfil de les víctimes de menors infractors, així com les intervencions dutes a terme en el projecte pilot.

Tipus de delictes principal comès sobre la víctima		Gènere de la Víctima		Nacionalitat de la Víctima			
Delictes contra les persones.....	48,2%	Home.....	66,0%	Espanyola.....	80,7%		
Amenaces.....	6,9%	Dona.....	34,0%	Estrangera.....	19,3%		
Lesions.....	30,5%						
C.Llibertat i C.Integritat moral.....	4,8%						
Atemptat contra l'autoritat.....	2,0%						
Altres contra les persones.....	3,9%						
Delictes contra la propietat.....	48,7%						
C.Propietat amb violència.....	35,6%						
.....C.Propietat sense violència.....	2,4%						
.....Rob.amb força /casa habitada.....	10,8%						
Altres.....	3,1%						
		Victimització prèvia		Relació amb l'agressor			
		Sí.....	4,1%	Familiar.....	1,9%		
		(49 persones)		Conegut.....	40,2%		
				Cap relació.....	56,8%		
				Altres.....	1,1%		
		Vulnerabilitat de la Víctima		En la categoria "Altres" s'inclouen educadors, directors de centre			
		Discapacitat.....	3,1%				
		Menor d'edat.....	43,6%				
		Major de 65 anys.....	5,1%				
Lloc de residència de la víctima		Padró				Edat de la Víctima	
	N víctimes	% respecte total víctimes	N habitants Catalunya	% respecte total Catalunya			
Barcelona ciutat	254	19,11 ↓	1.608.746	21,39	Menor.....43,6%		
Hospitalet de Llobregat	63	4,74 ↑	254.804	3,39	De 18 a 22 anys.....16,7%		
Vallès Occidental	176	13,24 ↑	904.240	12,02	De 23 a 64 anys.....34,6%		
Baix Llobregat	151	11,36 ↑	809.883	10,77	..> 65 anys..... 5,1%		
Altres comarques de Barcelona	306	23,02 ↓	1.965.007	26,12			
Lleida ciutat i Segrià	35	2,63 ↓	208.881	2,78			
Altres comarques de Lleida	32	2,41 ↓	225.160	2,99			
Girona ciutat i Gironés	60	4,51 ↑	186.178	2,47			
Altres comarques de Girona	74	5,57 ↓	567.398	7,54			
Tarragona ciutat i Tarragonés	51	3,84 ↑	249.565	3,32			
Altres comarques de Tarragona	127	9,56 ↑	542.734	7,21			
Total	1.329	100,0	7.522.596	100,0			

El·laboració pròpia a partir de les dades d'IDESCAT. <http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh>

Dos de cada tres víctimes són homes.

Quatre de cada cinc són espanyoles.

Quasi la meitat de les víctimes són menors d'edat i la mateixa proporció coneixen el seu agressor.

Per llocs de residència s'atenen més proporció de víctimes del que correspondria a la seva població empadronada, a l'Hospitalet, Baix Llobregat, Vallès Occidental i Gironés.

La meitat de les víctimes han patit un delictes contra la seva persona i l'altre meitat contra el seu patrimoni.

Un 4,1% (49 persones) ja havia patit una victimització anterior.

Taula 2. Relació entre fet delictiu comès sobre la víctima i relació amb l'agressor

Fet principal comès sobre la víctima (9 categories)	Relació amb l'agressor							
	Familiar		Conegut		Sense relació		Altres	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Amenaces	5	**19,2%	60	**11,1%	24	3,1%	4	**26,7%
Lesions	3	11,5%	261	**48,2%	141	18,4%	7	46,7%
C. Llibertat i C. Integritat moral	6	**23,1%	50	**9,2%	7	0,9%	1	6,7%
Atemptat contra l'autoritat	0	0,0%	10	1,8%	17	2,2%	0	0,0%
Altres delictes c. persones	12	**46,2%	37	**6,8%	4	0,5%	0	0,0%
C. propietat amb violència	0	0,0%	79	14,6%	397	**51,9%	3	20,0%
C. propietat sense violència	0	0,0%	10	1,8%	22	2,9%	0	0,0%
Robatori amb força/ casa habitada	0	0,0%	13	2,4%	132	**17,3%	0	0,0%
Altres delictes	0	0,0%	21	3,9%	21	2,7%	0	0,0%
Total	26	100,0%	541	100,0%	765	100,0%	15	100,0%

Si la víctima coneix l'agressor o n'és un familiar, trobem més proporció de casos relacionats amb delictes violents sobre la seva persona. Si la víctima no el coneix o no en té cap relació hi ha més proporció de delictes *contra la propietat violents* i *robatoris amb força* o *a casa habitada*.

Aquest és el creuament de variables (relació entre víctima i agressor amb delictes comès) que presenta uns valors estadístics de relació més alts de tot l'estudi.

Taula 3. Relació entre fet delictiu comès sobre la víctima i franges d'edat de la víctima

Fet principal comès sobre la víctima (9 categories)	Edat de la víctima per franges							
	Fins a 17 anys		18 a 22 anys		De 23 a 65 anys		> 65 anys	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Amenaces	38	6,6%	10	4,5%	42	**9,2%	1	1,5%
Lesions	181	31,3%	96	**43,4%	130	28,3%	4	6,0%
C. Llibertat i C. Integritat moral	42	**7,3%	7	3,2%	13	2,8%	1	1,5%
Atemptat contra l'autoritat	1	0,2%	0	0,0%	20	**4,4%	0	0,0%
Altres delictes c. persones	28	**4,8%	13	**5,9%	9	2,0%	0	0,0%
C. propietat amb violència	262	**45,3%	83	37,6%	115	25,1%	15	22,4%
C. propietat sense violència	6	1,0%	7	3,2%	14	3,1%	3	4,5%
Robatori amb força/ casa habitada	3	0,5%	2	0,9%	99	**21,6%	38	**56,7%
Altres delictes	17	2,9%	3	1,4%	17	3,7%	5	**7,5%
Total	578	100,0%	221	100,0%	459	100,0%	67	100,0%

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

Les víctimes menors i els joves reben en proporció molts més delictes violents sobre la seva persona que la resta. En menors destaquen la proporció de delictes relacionats amb el *bullying* i *robatoris amb violència* o *intimidació*. En joves les *lesions*. Amb gent gran els *robatoris amb força* o *a casa habitada*.

Taula 4. Relació entre fet delictiu comès sobre la víctima i sexe de la víctima

Fet principal comès sobre la víctima (9 categories)	Sexe			
	Home		Dona	
	N	%	N	%
Amenaces	44	5,0%	49	**10,7%
Lesions	294	**33,1%	117	25,6%
C. Llibertat i C. Integritat moral	22	2,5%	42	**9,2%
Atemptat contra l'autoritat	21	2,4%	6	1,3%
Altres delictes c. persones	10	1,1%	43	**9,4%
C. propietat amb violència	364	**41,0%	115	25,2%
C. propietat sense violència	15	1,7%	17	**3,7%
Robatori amb força/ casa habitada	96	10,8%	48	10,5%
Altres delictes	22	2,5%	20	**4,4%
Total	888	100,0%	457	100,0%

Les víctimes dones reben en proporció molts més delictes violents emocionals i de maltractament psicològic (*amenaces, contra la llibertat, contra la integritat moral, altres delictes contra persones*) que els homes. Aquests reben en més proporció delictes de violència física (*lesions*) i els delictes *contra la propietat violents*.

Taula 5. Relació entre fet delictiu comès sobre la víctima i territori d'intervenció

Fet principal comès sobre la víctima (9 categories)	Territori on viu la víctima									
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Terres de l'Ebre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Amenaces	65	7,0%	14	9,1%	3	3,9%	6	5,0%	5	7,1%
Lesions	300	**32,5%	42	27,3%	28	36,4%	27	22,5%	14	20,0%
C. Llibertat i C. Integritat moral	47	5,1%	6	3,9%	8	**10,4%	0	0,0%	3	4,3%
Atemptat contra l'autoritat	24	**2,6%	2	1,3%	1	1,3%	0	0,0%	0	0,0%
Altres delictes c. persones	37	4,0%	9	5,8%	5	6,5%	1	0,8%	1	1,4%
C. propietat amb violència	335	36,3%	51	33,1%	23	29,9%	57	**47,5%	12	17,1%
C. propietat sense violència	25	2,7%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,8%	5	**7,1%
Robatori amb força/ casa habitada	70	7,6%	29	**18,8%	9	11,7%	27	**22,5%	10	14,3%
Altres delictes	21	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	20	**28,6%
Total	924	100,0%	154	100,0%	77	100,0%	120	100,0%	70	100,0%

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

Per territoris també trobem unes diferències molt marcades quant al tipus de delictes que s'ha comès sobre la víctima. A Barcelona hi ha molta més proporció de *lesions*, a Girona de *robatori amb força/casa habitada*, a Lleida és on més proporció hi ha de casos *contra la llibertat o contra la integritat moral* i a Tarragona *contra la propietat*.

Torna a ser, com en el cas de la relació entre víctima i agressor, una variable que presenta una important potència en la relació estadística establerta.

En global, les quatre taules que acabem de presentar, que tenen a veure amb l'agrupació de delictes comesos sobre la víctima, ens venen a dir que el tipus de delictes marca molt el perfil de les altres variables.

1.1. Característiques de les víctimes segons la intervenció realitzada

Dels 5 tipus d'intervencions avaluades en aquesta recerca i que analitzarem més en detall en l'apartat següent, la proporció en què s'apliquen varia en funció de la variable controlada. A continuació es recullen les diferències en relació amb el gènere, la nacionalitat, l'edat i el tipus de delictes que ha patit la víctima.

Taula 6. Relació entre intervenció realitzada i gènere

Intervencions realitzades sobre les víctimes	Sexe			
	Home		Dona	
	N	%	N	%
Primer contacte	620	*66,4%	314	33,6%
Intervenció general	192	**58,4	137	41,6
Intervenció immediata	1	14,3	6	**85,7
Acompanyament Acte Judicial	75	61,5	47	38,5
Acompany. Justícia Restaurativa	1	33,3	2	66,7

Quan parlem de víctimes homes, la intervenció *primers contactes* es dona en la proporció que els correspon per pes poblacional. En canvi en *intervenció general* el percentatge de dones que la reben és del 41,6% quan el seu pes com a víctimes és del 34,0%. Estarien sobrerrepresentades en aquest grup com també ho estat en *intervenció immediata*.

Els *acompanyaments* mantenen la proporció esperable per gènere

Taula 7. Relació entre intervenció realitzada i nacionalitat

Intervencions realitzades sobre les víctimes	Nacionalitat			
	Espanyol		Estranger	
	N	%	N	%
Primer contacte	764	82,0	168	**18,0
Intervenció general	271	82,9	56	17,1
Intervenció immediata	6	85,7	1	14,3
Acompanyament Acte Judicial	111	**91,0	11	9,0
Acom. Justícia Restaurativa	3	100,0	0	0,0

Hi ha més proporció d'espanyols entre els que s'acompanya a *actes judicials*.

En canvi, hi ha més proporció d'estrangers de *primer contacte*. Això vol dir que es contacta amb més estrangers dels que s'esperaria per la seva representació en la mostra, amb una diferència que, tot i semblar petita, és significativa

Taula 8. Relació entre intervenció realitzada i edat

Intervencions realitzades sobre les víctimes	Edat per intervals							
	Fins a 17 anys		De 18 a 22 anys		De 23 a 64 anys		Més de 65 anys	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Primer contacte	430	46,4	144	15,6%	303	**32,7	49	5,3%
Intervenció general	161	*49,4	62	19,0	95	29,1	8	2,5
Intervenció immediata	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0
Acompanyam. Acte Judicial	57	46,7	24	19,7	34	27,9	7	5,7
Ac. Justícia Restaurativa	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

* Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,05$

L'edat mitjana de la víctima és de 27,33 anys. En *intervenció general* hi trobem més proporció de víctimes ateses menors d'edat i persones que han patit delictes *contra les persones* (veure taula següent) mentre que en els *primers contactes* hi ha més proporció de gent adulta entre 23 i 64 anys i que han patit delictes *contra la propietat violents*.

Taula 9. Relació entre intervenció realitzada i delictes

Intervencions realitzades sobre les víctimes	Fet principal comès sobre la víctima (4 categories)							
	Contra les persones		Contra la propietat violent		Contra la propietat no violent		Altres	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Primer contacte	439	47,0	368	**39,4	95	10,2	32	3,4
Intervenció general	204	**62,0	102	31,0	15	4,6	8	2,4
Intervenció immediata	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0
Acompanyam. Acte Judicial	52	42,6	59	48,4	9	7,4	2	1,6
Ac. Justícia Restaurativa	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

2.Descripció de les intervencions realitzades

2.1.Primer contacte

Taula 10. Descriptius		N	%
Tipus de primer contacte	Pro actiu telefònic	861	63,9
	Espontani telefònic	52	3,9
	Espontani telemàtic	3	0,2
	Espontani Presencial	19	1,4
Víctimes no localitzades	No localitzades	412	30,6
Motius de no contacte telefònic (recodificada)	No es pot contactar	206	50,0
	Acord Consorci Centres Barcelona	10	2,4
	Altres	196	47,6
Persona amb la que es realitza el primer contacte (recodificada)	Víctima directe	420	44,9
	Familiars	456	48,8
	Altres acompanyants	30	3,2
	Víctima i familiars	29	3,1
Ha realitzat alguna demanda?	Sí	378	41,4
	No	536	58,6
S'ha realitzat alguna actuació?	Sí	628	67,3
	No	305	32,7
S'ha donat Informació sobre Recursos?	Sí	79	12,6
	No	549	87,4
S'ha donat Informació sobre el funcionament del Procés Judicial?	Sí	601	95,7
	No	27	4,3
S'ha donat Informació sobre Procés de Justícia Restaurativa?	Sí	273	43,5
	No	355	56,5
S'ha donat Informació sobre possibilitat de Suport Emocional?	Sí	40	6,4
	No	588	93,6
S'ha seguit fidelment el guió d'entrevista de Primer Contacte?	Sí	348	37,9
	No	571	62,1
S'ha proporcionat informació addicional?	Sí	198	22,0
	No	702	78,0
Informació addicional facilitada (recodificada)	Sobre acompanyament a actes judicials	11	0,9
	Sobre cites amb el forense	22	1,8
	Sobre el procés judicial, documentació i altres	81	6,6
	Sobre la derivació i el contacte amb altres serveis	15	1,2
	Sobre mesures de protecció	41	3,3
	Sobre la mediació i la Justícia Restaurativa	24	1,9

Dades sobre l'afectació de les víctimes		N	%
Manifesta afectacions de la víctima?	Sí	241	29,0
	No	590	71,0
Ha estat atesa per algun servei la víctima?	Sí	120	17,5
	No	566	82,5
Tipus de servei	Psicològic	59	49,2
	Mèdic	13	10,8
	Social	2	1,7
	Jurídic	8	6,7
	Atès per més d'un servei	24	20,0
	Altres	10	8,3
Actitud de la Víctima davant la trucada de Primer Contacte	Rebuig	19	2,1
	Indiferència	93	10,3
	Agraïment	790	87,6

Nota: per motius de presentació de la taula s'han eliminat els ns/nc

S'ha enviat prèviament carta informativa³ a 1.270 víctimes, el 94,7% dels casos possibles. A la resta de víctimes no se'ls ha enviat perquè han accedit al servei per altres vies (assessoria de guàrdia, jutjats o fiscalies).

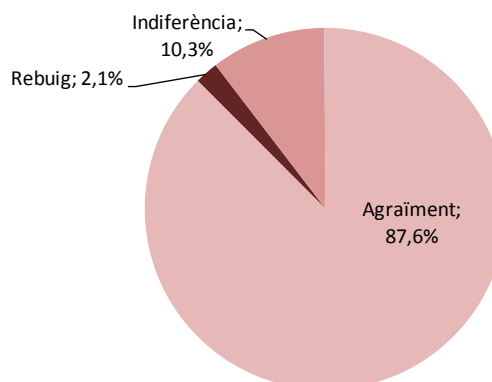
En la majoria dels casos (69,4%) el contacte posterior s'ha fet per via telefònica i a instància de l'Administració. S'ha parlat amb la víctima la meitat de les vegades i l'altra meitat amb familiars.

En aquest *primer contacte* la majoria d'actuacions han estat informatives. Quatre de cada deu han fet algun tipus de demanda i en molt pocs casos (6,4%) ha estat necessari, a judici del tècnic, donar informació sobre la possibilitat de rebre suport emocional.

La trucada en aquest primer contacte està protocol·litzada i hi ha un guió previst a seguir, que consta de 10 punts.

Tres de cada deu víctimes manifesten afectació pels fets que han patit. Un 17,5% ja han estat ateses anteriorment a aquesta intervenció per algun servei per aquest motiu quasi la meitat de les quals han rebut suport psicològic. Una majoria molt àmplia de les víctimes (87,6%) ha manifestat una actitud d'agraïment davant l'actuació de suport que se'ls ha ofert.

Gràfic 5. Actitud de la víctima davant la trucada de primer contacte



2.2. Intervenció Immediata

Taula 11. Descriptius		N	Total d'intervencions fetes	7	
Via d'entrada	Fiscalia	2	Estat de la víctima	Sobresalt (hiperactivació)	1
	Assessor	1		Esglai (bloqueig)	5
	Altres (tècnic)	4		No se sap	1
Ha recuperat el control la víctima?	Sí	7	S'acorda un nou contacte amb la víctima?	Sí	4
	No	0		No	3
Actuacions dutes a terme	Contacte i aproximació	5	Actuacions dutes a terme	Assistència pràctica	2
	Seguretat i alleugeriment	5		Connexió amb suport social	1
	Estabilització	3		Info. sobre com afrontar adversitats	1
	Recollida d'informació	4		Enllaços a altres serveis	2

El nombre d'intervencions immediates en el conjunt de l'estudi ha estat molt petit com per poder extreure conclusions (5 a Barcelona i 2 a Girona). No obstant, destaquem el fet que en tots els casos hi ha hagut la percepció que la víctima s'ha estabilitzat i ha recuperat el control de la situació en aquell moment.

En 6 dels 7 casos els afectats eren: nacionals, dones, amb un delictes *contra les persones* (l'altra víctima havia patit un delictes *contra la propietat violent*). En 3 casos les víctimes eren menors d'edat.

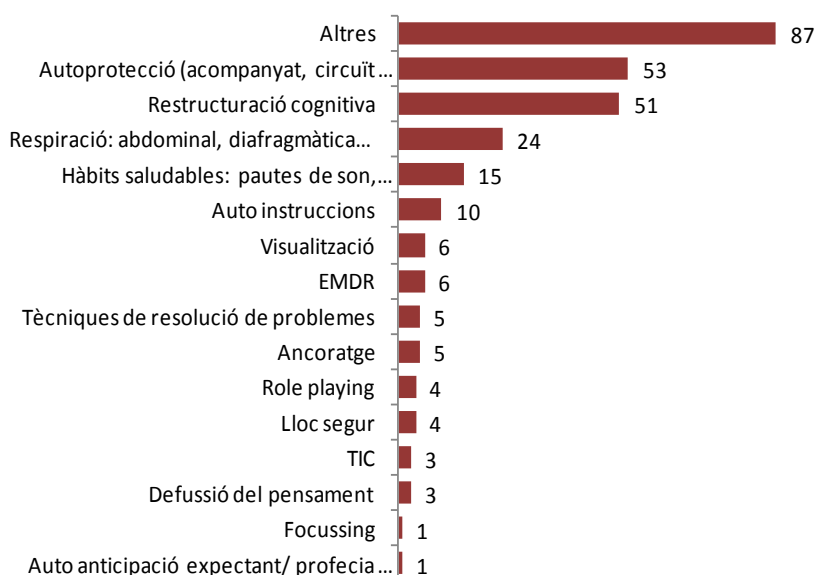
2.3. Intervenció general

Taula 12. Descriptius		N	%
Total d'intervencions generals fetes		329	100,0
Tipus d'entrevista	Telefònica	76	23,1
	Presencial	253	76,9
Nombre d'entrevistes totals	1 entrevista	239	72,6
	2 entrevistes	50	15,2
	3 entrevistes	21	6,4
	4 entrevistes	10	3,0
	5 entrevistes	9	2,7
Mitjana d'entrevistes totals fetes	Mitjana total: 1,48 entrevistes	Desv. Típ:	0,944
Nombre d'entrevistes presencials fetes	1 entrevista presencial	219	82,3
	2 entrevistes presencials	30	11,3
	3 entrevistes presencials	11	4,1
	4 entrevistes presencials	1	0,4
	5 entrevistes presencials	5	1,9
Mitjana d'entrevistes presencials fetes	Mitjana presencial: 1,28 entrevistes	Desv. Típ:	0,732
Lloc on s'han fet les entrevistes	SMAT	202	80,8
	Serveis Socials	3	1,2
	Seus judicials	40	16,0
	Altres serveis comunitaris	5	2,0
Amb qui s'ha intervingut?	Víctima	144	43,8
	Víctima i familiars	106	32,2
	Víctima i altres	8	2,4
	Víctima, familiars i altres	3	0,9
	Familiars	52	15,8
	Altres	16	4,8
Quin tipus d'actuacions s'han promogut?	Informació sobre recursos	26	8,5
	Informació sobre procés judicial	243	89,4
	Suport emocional	105	42,2
	Donar pautes	29	9,1
	Informació sobre justícia restaurativa	152	47,7
S'ha utilitzat algun tipus de tècnica en la intervenció?	Sí	144	45,6
	No	172	54,4
S'ha derivat?	Sí	19	5,9
	No	302	94,1
On s'ha derivat?	Orientació jurídica	3	
	Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte*	4	
	CSMIJ	5	
	Fiscalia	1	
	Serveis Socials	3	
	Entitats específiques de suport	3	
L'atenen al lloc derivat?	Sí	10	52,6
	No	9	47,4
Per què no l'atenen?	No acudeixen	2	
	Llista d'espera	3	
	Altres	4	

* Derivades a la OAVD un cop iniciada la intervenció i detectat un grau d'afectació que requereix la seva intervenció

En el 79,3% dels casos s'ha intervingut directament amb la víctima. En la resta s'ha fet amb familiars o tutors. La informació sobre el funcionament del procés judicial ha estat l'actuació més freqüent (89,4%). En segon lloc s'ha facilitat informació sobre la seva possible participació en una mediació amb l'infractor o altres processos de justícia restaurativa (47,7%) . En la meitat dels casos també s'ha fet suport emocional i/o s'han donat pautes respecte a com afrontar el procés personal de victimització patida.

Gràfic 5b. Tècniques treballades amb les víctimes en la intervenció general

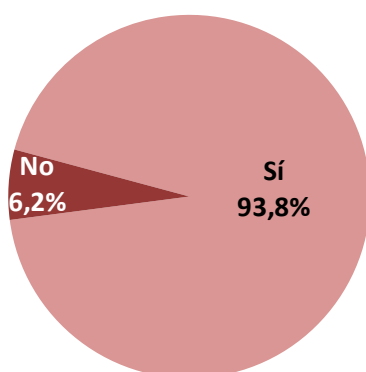


S'ha pogut aplicar més d'una tècnica en les víctimes ateses. S'ha pogut aplicar més d'una tècnica amb les víctimes ateses. El número que consta a la barra reflecteix el total de víctimes a qui s'ha aplicat aquella tècnica. Les tècniques s'agrupen segons siguin de tipus fisiològic (lloc segur, respiració, visualització, ancoratge), de tipus conductual (autoprotecció, hàbits saludables) altres (rol playing) i de tipus cognitivo emocionals (la resta de tècniques). Hi ha tècniques que, tot i estar previstes en el programa pilot, no s'han aplicat en aquest període estudiat.

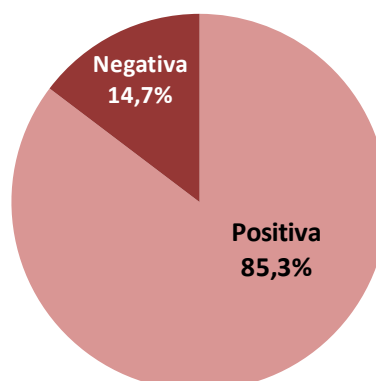
El nombre de casos sobre els que s'extreu aquesta informació és 144 persones.

En la majoria de situacions (94,1%) la intervenció ha estat finalista, és a dir que ni el tècnic ni la víctima ni els seus familiars han considerat necessària una altra derivació més especialitzada i s'ha pogut donar per conclosa. La valoració que en fa el tècnic del procés d'atenció com es pot veure en els gràfics 6 i 7 és molt bona. En el bloc 2 es contrasta aquesta valoració amb l'avaluació obtinguda del projecte.

Gràfic 6. S'han complert els objectius de la intervenció(autoeficàcia percebuda pel tècnic)



Gràfic 7. Resolució del cas (satisfacció del tècnic)



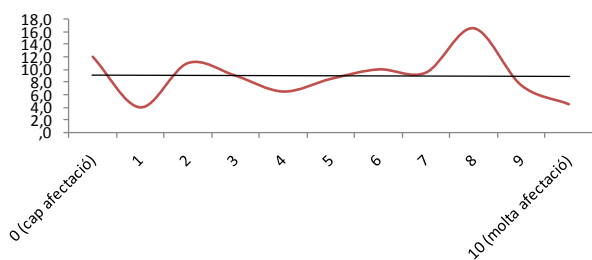
2.3.1. Afectació de la víctima

Taula 13. Descriptius: dades sobre l'afectació de les víctimes

		N	%
Interferència en la seva quotidianitat	Sí	120	48,0
	No	130	52,0
S'ha pogut valorar la presència de simptomatologia?	Sí que n'hi ha	209	68,3
	No n'hi ha	97	31,7
Tipus de simptomatologia: problemes cognitius	Pensaments recorrents	23	11,0
	Falta de concentració/dèficit atencional	20	9,6
	Dificultat pe prendre decisions	14	6,7
	Desorientació/confusió	6	2,9
	Alteracions de memòria	4	1,9
Tipus de simptomatologia: problemes emocionals	Por	105	50,2
	Angoixa/ansietat	93	44,5
	Ràbia	90	43,1
	Impotència	63	30,1
	Tristor	39	18,7
	Culpa	16	7,7
	Labilitat emocional	12	5,7
Tipus de simptomatologia: problemes fisiològics	Hipervigilància	35	16,8
	Son	23	11,0
	Alimentació	10	4,8
Tipus de simptomatologia: problemes conductuals	Conductes evitatives	70	33,5
	Pèrdua autonomia	25	12,0
	Aïllament	13	6,2
	Agressivitat	13	6,2
	Impulsivitat	5	2,4
Problemes socials	Manca de suport social (formal i informal)	3	1,3
Elements afavoridors de la recuperació	Suport familiar, social i professional	88	54,0
	Característiques de personalitat	45	27,6
	Suport especialitzat	19	11,7
	Separació física de l'agressor	11	6,7
Elements que dificulten la recuperació	Característiques personalitat	42	40,4
	Permanent contacte amb l'agressor	13	12,5
	Afectació per la família i l'entorn	28	26,9
	Pateix assetjament	14	13,5
	Seqüeles físiques o psicològiques	7	6,7

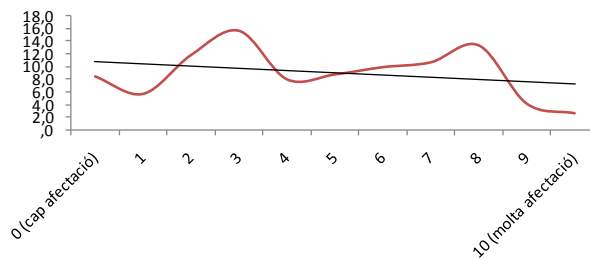
Quina ha estat l'afectació que ha tingut la víctima arran del delicte? Els gràfics 8 i 9 recullen respectivament la valoració subjectiva autoinformada de la víctima i la que ha que ha percebut el tècnic en la primera entrevista, sent el valor 0 cap afectació i 10 molta afectació.

Gràfic 8. Afectació subjectiva de la víctima (autoinformada)



Mitjana d'afectació autoinformada: **4,97** D.T.: 3,080

Gràfic 9. Afectació de la víctima percebuda pel tècnic



Mitjana d'afectació percebuda: **4,62** D.T.: 2,792

La línia recta negra marca la tendència. En el cas de la afectació autoinformada per la víctima veiem una uniformitat aparent en els percentatges de persones que contesten en tots els nivells d'afectació. En el cas de l'afectació percebuda pel tècnic veiem que la tendència en els nivells superiors d'afectació va a la baixa i per tant percep menys persones amb nivells alts d'afectació.

La mitjana de puntuació és la mateixa en l'afectació autoinformada que en la percebuda pels tècnics, al voltant del 5.

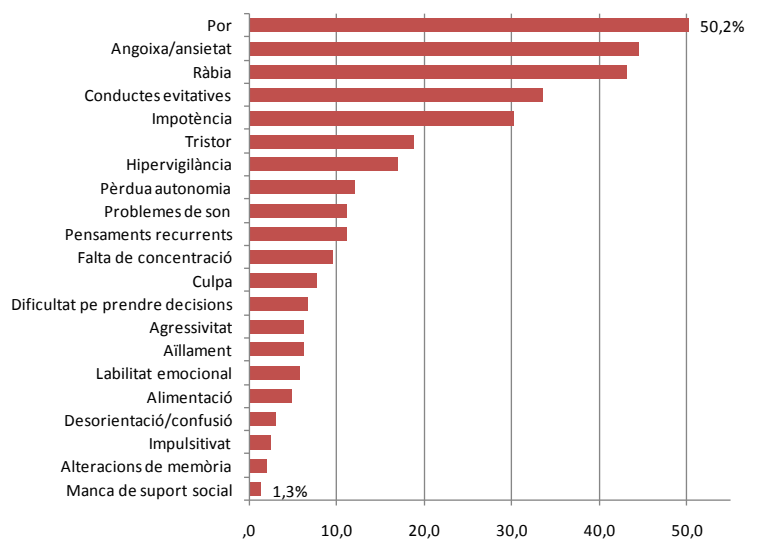
Coincideix l'afectació percebuda per la víctima i el tècnic? En el 57,9% dels casos sí.

Quan la percepció és diferent, un 9,1% la víctima percep menys afectació que el tècnic i un 33,0% la víctima percep més afectació que l'atribuïda pel tècnic.

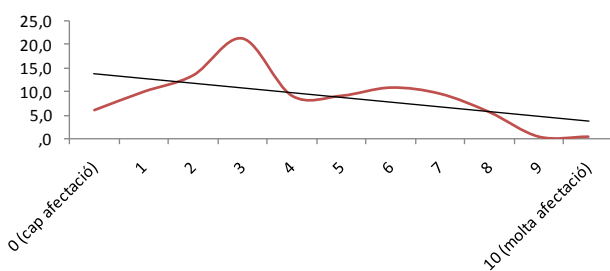
En la meitat de les víctimes que han tingut una intervenció presencial **els tècnics** valoren que la victimització del delicte ha interferit en la seva vida quotidiana. En dos de cada tres casos s'ha detectat algun tipus de simptomatologia. La relacionada amb problemes emocionals és la més present en termes percentuals.

El suport familiar, social i professional són els factors més esmentats com afavoridors de la recuperació. També el propi trasbals dels efectes de la victimització que comparteixen la família i l'entorn és citat com element que dificulta la recuperació. Un efecte semblant provoquen les característiques de personalitat, que segons per a qui són un element facilitador i per altres resulten un element distorsionador.

Gràfic 10. Classificació de simptomatologia present en la afectació a les víctimes

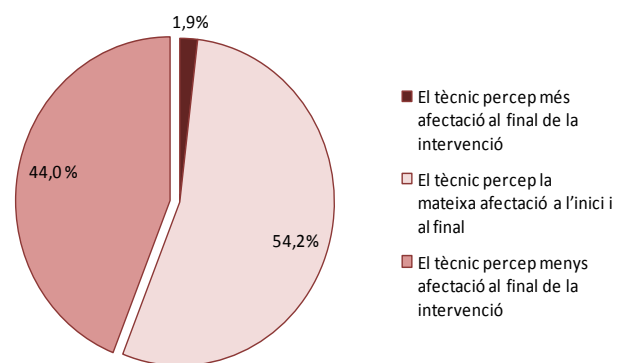


Gràfic 11. Afectació de la víctima percebuda pel tècnic al finalitzar la intervenció



Mitjana d'afectació percebuda: 3,84 D.T.: 2,32

Gràfic 12. Diferència percebuda pel tècnic a l'inici i al final de la intervenció



En una mica més de la meitat dels casos (54,2%) el tècnic percep la mateixa afectació en la víctima a l'inici i al final de la intervenció. Per contra, en un 44,0% hi ha vist una millora. La mitjana d'afectació ha baixat quasi 1 punt (de 4,62 abans de la intervenció a 3,84 després de la intervenció).

Els casos en què el tècnic percep menys afectació al final de la intervenció coincideixen amb els que l'actuació feta ha estat de *suport emocional* a la víctima. En la resta d'actuacions (donar informació sobre recursos o sobre procés judicial o justícia restaurativa o donar pautes) no s'han vist millores.

2.4. Acompanyament a actes judicials

		N	%
Total acompanyaments fets a actes judicials		122	100,0
Tipus d'entrevista en la primera trobada	Telefònica	5	4,1
	Presencial	117	95,9
Tipus d'entrevista en la segona trobada	Telefònica	16	13,1
	Presencial	12	9,8
Lloc on s'ha fet l'entrevista (*)	Oficines Equip tècnic	22	18,0
	Fiscalia	11	9,0
	Jutjats	86	70,5
	No consta	12	9,8
Tipus d'actuació d'acompanyament (*)	Declaració davant operadors jurídics	20	16,4
	Roda de reconeixement	8	6,6
	Forense	5	4,1
	Acompanyament al judici	91	74,6
	No consta	12	9,8
S'han emprat mesures de protecció?	Sí	58	47,5
	No	61	50,0
	No consta	3	2,5
Quines mesures de protecció?	Mampara	19	35,2
	Vídeo conferència	6	11,1
	Circuit tancat	3	5,6
	Agressor en un altra sala	11	20,4
	Acompanyament del tècnic a la sala	2	3,7
	Més d'una mesura	13	24,1
	No consta	4	
S'han utilitzat tècniques per a l'autoprotecció de la víctima?	Sí	64	52,5
	No	58	47,5

(*)Nota: Els percentatges superen el 100% perquè s'han sumat els llocs de les dues entrevistes. Fiscalia. Jutjats inclou sala d'audiències, sala de vistes, jutjat de menors, Palau de Justícia, sala de testimonis

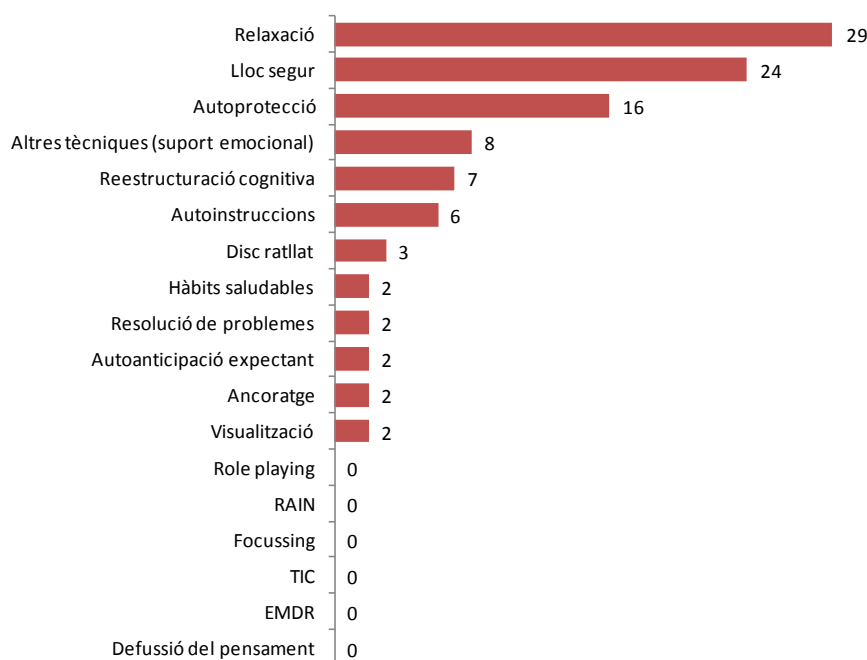
Taula 15. Distribució dels acompanyaments segons la província d'intervenció

S'han fet acompanyaments?	Província d'intervenció										Total	
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Terres de l'Ebre			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sí	31	3,4%	40	**26,0%	17	**22,1%	28	**23,3%	6	8,6%	122	9,1%
No	893	**96,6%	114	74,0%	60	77,9%	92	76,7%	64	91,4%	1.223	90,9%

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

L'acompanyament a actes judicials és la intervenció més diferenciada quan a la seva aplicació proporcional entre els territoris i Barcelona.

En la meitat dels casos s'han pres mesures físiques de protecció i la separació espacial de l'agressor ha estat la més utilitzada. També en la meitat dels casos s'ha reforçat l'autoprotecció de les víctimes mitjançant diferents tècniques que es recullen, ordenades, segons la freqüència amb que s'han fet servir per les víctimes (gràfic 13).

Gràfic 13. Tècniques d'autoprotecció treballades amb les víctimes

S'ha pogut aplicar més d'una tècnica en les víctimes ateses. El número de la barra reflecteix el total de víctimes a qui s'ha aplicat aquella tècnica.

Les tècniques s'agrupen segons siguin de tipus fisiològic (lloc segur, relaxació, visualització, ancoratge), de tipus conductual (autoprotecció, hàbits saludables) altres (rol playing) i de tipus emocional (la resta de tècniques).

Hi ha tècniques que, tot i estar previstes en el programa pilot, no s'han aplicat en cap cas durant el període d'estudi.

El nombre de casos sobre els que s'extreu aquesta informació és modest i cal ser molt prudent en la interpretació (N=64 persones).

2.5. Acompanyament a processos de justícia restaurativa

Només hi ha 3 casos que accepten participar en processos de justícia restaurativa, la qual cosa no permet extreure cap conclusió ni dada rellevant.

Els 3 casos són de Barcelona.

2 són dones i 1 és home.

Els 3 són nacionals.

2 són menors d'edat i l'adult es troba en la franja entre els 18 i 30 anys.

El delictes del que han estat víctimes és *contra les persones* en els 3 casos. 1 víctima ho ha estat pel delictes d'*amenaces* i 2 per delictes *contra la integritat física*

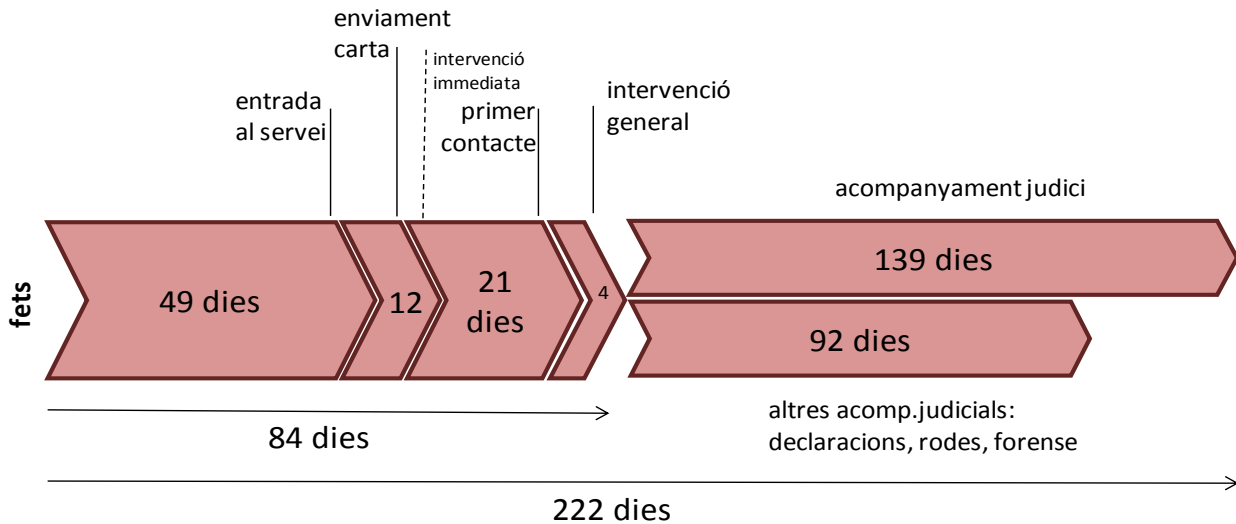
D'altra banda, s'ha pogut enquestar a 2 de les 3 víctimes que han participat en el procés de Justícia Restaurativa. Els resultats de les seves valoracions són els següents:

- Una víctima ha considerat que la intervenció ha estat **força útil** per a ella (*informació facilitada, suport emocional del tècnic i acompanyament físic*). L'altra víctima entrevistada considera que la intervenció li ha estat **poc útil**.
- A la pregunta sobre si la intervenció del tècnic les ha ajudat a transmetre *calma i tranquil·litat, seguretat i confiança*, les dues víctimes entrevistades diuen que ha estat **força útil**.
- A la pregunta si *aconsellarien aquest servei a altres persones en la seva situació*, la resposta de totes dues ha estat que **molt útil**.

2.6. Temps d'intervencions

Quant temps ha passat des de la victimització i cada una de les fases d'intervenció?

Gràfic 14a. Mitjana de temps que ha passat des de la victimització de la persona fins a cada intervenció

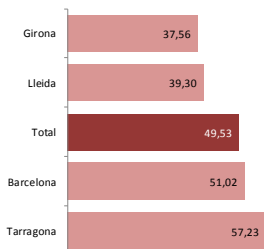


Fins al moment del *primer contacte* amb la víctima passen 82 dies de mitjana. El 60% d'aquest temps l'ocupen els serveis derivants que actuen abans de l'SMAT.

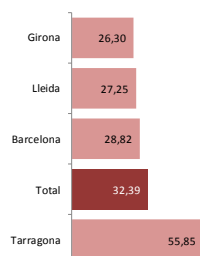
Entre el *primer contacte* i l'entrevista de la *intervenció general* (en els casos que cal fer-la) l'interval és de 4 dies. Si a una víctima se l'acompanya a judici, les actuacions transcorren 7,4 mesos de mitjana entre els i l'acompanyament. Hi altres acompanyaments judicials, com assistència a declaracions, rodes de reconeixement o exploració forense, on la temporalitat és més curta, i el conjunt del temps no arriba als 6 mesos. De la intervenció immediata no es pot dir res degut al poc nombre de casos (7).

Tots els territoris triguen el mateix temps? No. Tarragona i Barcelona triguen més a rebre la notificació del cas i a fer l'*acompanyament a judici*. Tarragona triga més a fer el *primer contacte*. Les diferències esmentades són les úniques estadísticament significatives.

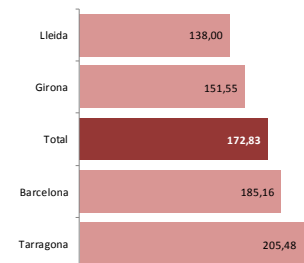
Gràfic 15. Mitjana de dies entre fets i entrada al Servei



Gràfic 16. Mitjana de dies entre entrada al Servei i primer contacte



Gràfic 17. Mitjana de dies entre fets i acompanyament a judici



En l'annex 1 es recullen altres temps d'intervencions en funció del delictes patit per la víctima, si aquesta és major o menor d'edat o si hi ha coneixença o relació amb l'agressor. Si ens fixem en el *primer contacte*, que és la intervenció que aplega més casos, trobem diferències estadístiques quan comparem el temps que ha passat des de la victimització de la persona, segons algunes variables:

<p>Hi ha diferències en el temps que ha passat en funció del tipus de delictes patit?</p> <p>Sí. En els delictes <i>contra les persones</i> s'intervé abans</p> <p>C.Persones: 77 dies C.Propietat violent: 86 dies C.Propietat no violent:86 dies Altres: 90 dies</p>	<p>Hi ha diferències en el temps que ha passat en funció de l'edat legal de la víctima?</p> <p>No. S'intervé amb la mateixa temporalitat</p> <p>Menors: 82 dies Adults: 82 dies</p>	<p>Hi ha diferències en el temps que ha passat en funció de la relació entre víctima i agressor?</p> <p>Sí. En el cas que siguin coneguts o familiars s'intervé abans</p> <p>Familiars o coneguts: 78 dies Sense relació: 86 dies</p>
---	--	--

Aquestes prioritzacions es fan des dels equips tècnics de l'SMAT. Quan els casos arriben per la fiscalia de guàrdia, Fiscalia o Jutjats (derivats) no hi ha diferències significatives en les variables que acabem d'assenyalar.

Gràfic 14b. Mitjana de temps que ha passat en els casos derivats per la fiscalia de guàrdia



Com es pot veure en el gràfic 14b i comparant-lo amb el gràfic 14a, si l'actuació s'ha donat en l'assessorament d'una guàrdia de fiscalia (65 casos del total), l'actuació de l'SMAT ha estat molt més ràpida que la mitjana general. En canvi la finalització del cas si ha arribat a judici i se l'ha acompanyat, s'ha perllongat molt més temps, quasi 1 any.

3.Percepció de les víctimes (enquestes)

3.1.Intervenció general presencial

El total de víctimes sobre qui es va fer una *intervenció general presencial* i van donar el seu consentiment per ser enquestades van ser el 55% (181 persones). D'aquestes, se'n van localitzar i van acceptar contestar l'entrevista telefònica 162, el 89,5% dels proposats. En la derivació de la fitxa per part del tècnic de l'SMAT ja ens feia constar si es podia trucar o no a les víctimes. Els principals motius de la negativa han estat: 1) No, sense que constin més explicacions; 2) ha passat molt temps i no es considera oportú que se li torni a preguntar; 3) la víctima està poc receptiva i saturada de la intervenció de la justícia.

La mostra en aquest sentit no és una mostra aleatòria i pot estar esbiaixada, tant en intervenció general com en acompanyament a acte judicial, en un sentit positiu (que contestin aquells que millor percepció tenen del servei ofert) com negatiu (aquells que més disgustats s'hagin pogut trobar amb la seva situació).

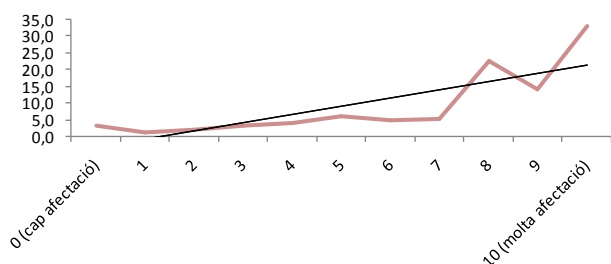
La trucada es realitzava aproximadament a les dues setmanes de rebre la confirmació per part dels tècnics de l'SMAT de finalització completa de tota la seva actuació. Es feia a la seu del CEJFE en l'horari preferent de la víctima, si així ho havia explicat. En els casos de no localització es feien fins a 5 intents que abastaven

totes les franges horàries i en diferents jornades, abans de donar-la per desestimada. El nivell de resposta ha estat d'aquesta manera alt, des del punt de vista del treball de camp.

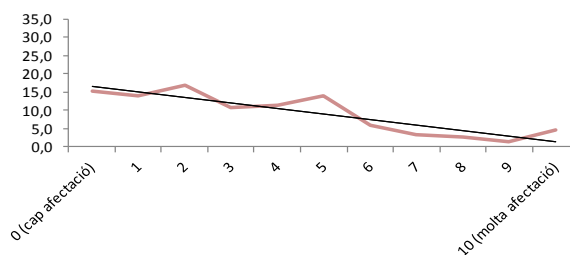
El formulari d'enquesta es va protocol·litzar i consensuar³ amb la col·laboració d'experts del CEO (Centre d'Estudis i Opinió). Els enquestadors van rebre formació inicial específica prèvia. La seva complimentació durava aproximadament 5 minuts, si bé l'enquestador s'adaptava a les necessitats d'escolta que mostrés l'interlocutor/a.

Les dues primeres preguntes feien referència al nivell d'afectació que les víctimes perceïen en dos moments temporals concrets: just quan havien passat els fets i en el moment de l'enquesta (quinze dies després de finalitzar tot el procés d'intervenció de l'SMAT). Els gràfics 14 i 15 mostren les diferències.

Gràfic 18. Com et vas sentir després dels fets?



Gràfic 19. Com et sents ara?



Mitjana d'afectació autoinformada; 7,67 D.T.: 2,68

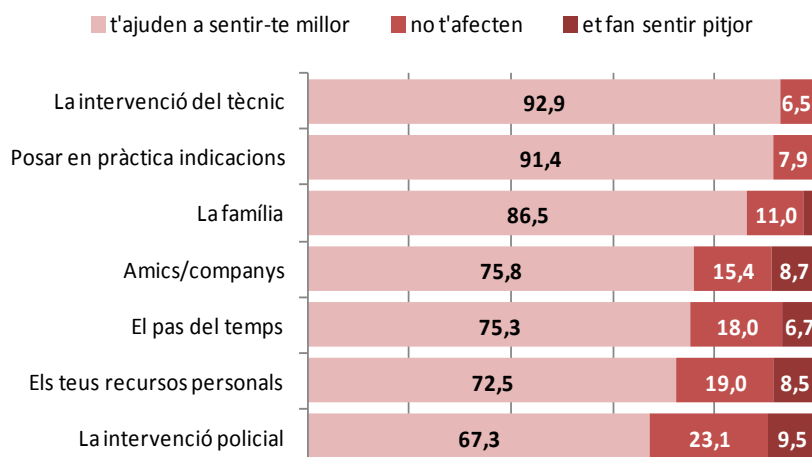
Mitjana d'afectació autoinformada; 3,34 D.T.: 2,69

Com es pot observar, s'ha reduït molt el nivell d'afectació, reduint els nivells alts a molts pocs casos. **Les diferències són significatives i indiquen que les atribucions que fan les víctimes a les intervencions del tècnic, però també a la família o els amics (veure gràfic 20) han ajudat a reduir molt l'afectació.**

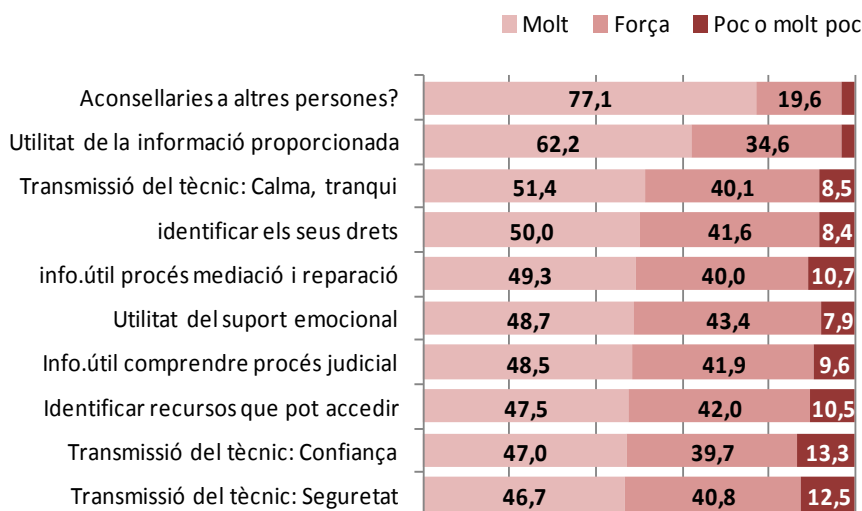
No hem trobat diferències respecte a l'afectació en variables com el gènere, tipus de delictes, territori o edat.

La víctima, en general, ha donat molt de valor a tots els agents que l'envolten per trobar-se millor, si bé la intervenció del tècnic de l'SMAT i les indicacions que li ha donat per afrontar la situació de victimització han estat els suports destacats per un percentatge més elevat de víctimes, per sobre inclús de la pròpia família, el seu entorn proper o els propis recursos personals.

Gràfic 20. Qui t'ha ajudat més i qui t'ha ajudat menys?



Gràfic 21. Consideració de la víctima respecte la utilitat de les informacions i actuacions facilitades pel tècnic



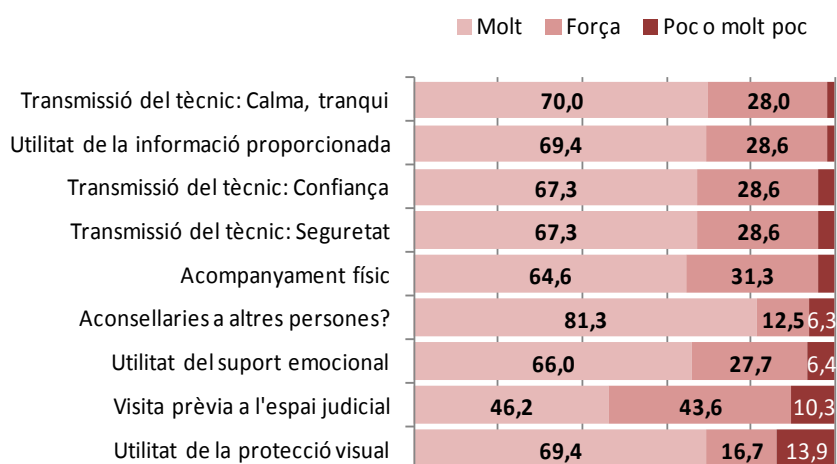
Les valoracions es presenten en l'ordre de valoració que en fan les víctimes. La suma del valor "molt" i "força" supera en tots els casos el 80%. La pregunta final *si aconsellaries el servei a altres persones* obté un 96,7% d'acceptació. L'altre valor destacat és la *informació proporcionada*, amb un 96,8% d'acceptació.

3.2. Enquesta de valoració sobre l'acompanyament als actes judicials

El total de víctimes sobre qui es va fer l'*acompanyament a actes judicials* i van donar el seu consentiment per ser enquestades amb posterioritat a la finalització de la intervenció van ser el 42,6% (52 persones). Els motius de les víctimes per no participar en l'enquesta són els mateixos que els exposats en la *intervenció general*. De les víctimes que van donar el seu consentiment se'n van localitzar i van acceptar contestar l'entrevista telefònica 50.

L'*acompanyament a actes judicials* és una actuació molt valorada per les víctimes, amb resultats que superen el 90% d'acceptació i reconeixement, sobre tot en les situacions que produeixen malestar emocional. Valoren que la intervenció hagi contribuït a transmetre calma, tranquil·litat, seguretat i confiança, però també valoren notablement la utilitat de la informació proporcionada i l'acompanyament físic al jutjat. El 93,7% l'aconsellaria a altres persones com un recurs útil o molt útil.

Gràfic 22. Consideració de la víctima respecte la utilitat de les informacions i actuacions facilitades pel tècnic



A la pregunta oberta sobre quins aspectes creuen les víctimes *que s'han de millorar en l'acompanyament a actes judicials* la resposta més freqüent relativa a l'atenció rebuda pel tècnic ha estat: *No canviaria res perquè tot va anar molt bé* (27 respostes). La resta de respostes assenyalen millores que no tenen a veure directament amb els continguts del Programal; *La protecció visual al jutjat era insuficient* (3 respostes); *Haver d'esperar a la mateixa sala que l'agressor en el judici* (3 respostes); *No me gustó que no me deixaran entrar en el judici* (2 respostes); *Que els agressors puguin escoltar a la víctima i la víctima no als agressors* (2 respostes); *Quan enviaven cartes no entenien molt bé la informació*;

Molt temps fins el judici, 2 anys. Una perdua de temps després de tant de temps (1 resposta).

Els resultats de les enquestes segons diferents variables

Hem volgut saber si les víctimes enquestades (tant *d'intervenció general* com *d'acompanyament a actes judicials*) puntuen diferent les actuacions de l'SMAT segons les agrupem per territori, segons el delictes que han patit, segons la relació que tenen amb l'agressor, segons quina sigui la seva edat legal o el temps que ha durat la intervenció. S'ha mirat la inferència estadística (significació) i aquests són els resultats resumits a les preguntes:

Les víctimes que hem entrevistat puntuen diferent en funció del territori que els ha atès?

No. Puntuen igual. En ambdós tipus d'intervencions. Hi ha alguna pregunta en què Tarragona dona una puntuació inferior a la resta.

Les víctimes que hem entrevistat puntuen diferent en funció del delictes que han patit?

No. Puntuen igual. En ambdós tipus d'intervencions. La categoria del delictes no ha influït perquè unes víctimes es sentissin ateses de manera diferent.

Les víctimes que hem entrevistat puntuen diferent en funció de la relació que tenen víctima/agressor?

No. Puntuen igual. En ambdós tipus d'intervencions. L'única diferència la trobem en l'acompanyament físic als actes judicials, on els que coneixen l'agressor o és familiar els valoren més alt que les víctimes sense cap relació amb l'agressor.

Les víctimes que hem entrevistat puntuen diferent en funció de l'edat legal que tenen?

No. Puntuen igual. En ambdós tipus d'intervencions. Ser major o ser menor d'edat no ha influït perquè unes víctimes es sentissin ateses de manera diferent.

Les víctimes que hem entrevistat puntuen diferent en funció del temps que ha passat?

Hi ha algunes diferències que no semblen seguir cap patró explicatiu. És important destacar que l'afectació de la víctima després dels fets i també l'afectació al finalitzar la intervenció no presenta canvis en funció del temps que s'ha trigat a iniciar la intervenció. Les víctimes puntuen igual tant si han estat ateses abans o després del temps de mitjana.

Les dades que sustenten totes aquestes afirmacions es poden consultar de manera pomenoritzada a l'annex 1, apartats 3.1.1 i 3.2.1.

Resum del nivell d'afectacions segons qui mesura i el moment en que es mesura

L'afectació de la víctima pel delictes s'ha preguntat en 5 ocasions. La taula 16 recull la mitjana d'afectació segons el moment de recollida.

Taula 16. Resum del nivell d'afectació de la víctima segons els diferents moments en què s'ha mesurat

Moment en que es mesura l'afectació i qui ho fa		Nivell d'afectació	
		N	Mitjana d'afectació
Abans de la intervenció	Autoinformada per la víctima en el qüestionari	198	4,97
	Percebuda pel tècnic en el qüestionari	260	4,62
	Autorinformada per la víctima en enquesta	150	7,67
Després de la intervenció	Percebuda pel tècnic en el qüestionari	221	3,84
	Autoinformada per la víctima en enquesta	150	3,34

Bloc 2: Avaluació del projecte

4. Avaluació de les hipòtesis de treball

Hipòtesi 1

El temps incideix en la victimització primària: si la intervenció d'atenció a les víctimes es produeix més pròxima a la data dels fets, es reduirà més l'afectació

La taula 17 recull el nivell d'afectació en dos moments diferents: abans de la intervenció i després de la intervenció. I també preguntada en dos espais diferents: en el marc de la intervenció tècnica de l'SMAT i en el marc de l'enquesta telefònica feta pel CEJFE 15 dies després de finalitzar totalment la intervenció.

Es comparen els nivells d'afectació percebuts per la víctima o el tècnic en funció de si la intervenció general s'ha fet abans de 60 dies (tota la literatura internacional esmenta aquest període com més efectiu per assolir uns bons resultats) i quan el temps que es triga a intervenir supera aquest espai de 60 dies.

Conclusions de la taula 17. No hi ha diferències significatives, pel que fa a l'afectació, entre el grup amb qui s'ha trigat menys de 60 dies a intervenir i el grup amb qui s'ha intervingut més tard, en cap dels moments de mesura, ni abans de la intervenció ni després de la intervenció.

La mitjana d'afectació ha baixat després de la intervenció en els dos moments de mesura (tant en l'apreciació del tècnic com en la recollida en l'enquesta).

La taula 18 es comparen els nivells d'afectació de les víctimes que han rebut acompanyament judicial només després de la intervenció i valorats a través de l'enquesta. Atès que el període d'intervenció és més llarg s'han seleccionat els casos en què es triga menys de 6 mesos, front els casos que s'intervé més tard d'aquest temps.

Taula 17. Nivell d'afectació de la víctima en funció del temps que es triga a intervenir en la intervenció general

Moment d'afectació	Temps que es triga a intervenir			
	Menys de 60 dies		Més de 60 dies	
	N	Mitjana d'afectació	N	Mitjana d'afectació
Abans de la intervenció (autoinformada per la víctima)	67	5,22	110	4,69
Abans de la intervenció (percebuda pel tècnic)	87	4,82	147	4,37
Abans de la intervenció (autorinformada en enquesta)	43	7,63	90	7,98
Després de la intervenció (percebuda pel tècnic)	77	3,81	122	3,80
Després de la intervenció (autoinformada en enquesta)	43	3,42	90	3,23

Taula 18. Nivell d'afectació de la víctima en funció del temps que es triga a intervenir. Acompanyament a acte judicial

Moment d'afectació	Temps que es triga a intervenir			
	Menys de 6 mesos		Més de 6 mesos	
	N	Mitjana d'afectació	N	Mitjana d'afectació
Abans de la intervenció (autorinformada en enquesta)	11	6,0	6	9,0
Després de la intervenció (autoinformada en enquesta)	11	3,6	7	2,0

Els resultats no permeten extreure conclusions concloents, atès el baix nombre de casos. No hi ha diferències significatives entre els dos grups. Sí que es veu un nivell d'afectació inferior després de la intervenció en ambdós casos, però insistim en la poca fiabilitat de les dades pel baix nombre de casos que entren en l'anàlisi.

S'ha intentat avaluar si els casos en què s'ha intervingut derivats de la guàrdia de fiscalia, o en els que s'ha intervingut amb actuacions de suport emocional manifestaven una afectació diferent entre les actuacions en un moment o altre (abans dels 60 dies o després en el cas d'intervenció general, o abans dels 6 mesos o després en el cas de l'acompanyament a acte judicial) però el baix nombre de casos resultats d'aquests creuaments no permet extreure cap dada.

Com a conclusió doncs, no podem dir que la hipòtesi es compleixi. No queda demostrat que intervenir més ràpid sigui una variable determinant per reduir el nivell d'afectació de les víctimes.

Hipòtesi 2

El tipus de delicte estarà relacionat amb el tipus d'intervenció que es realitza

Ja hem vist a la taula 9 que només els delictes *contra les persones* estan sobrerrepresentats en la *intervenció general* (se'n fan més dels que els hi correspondria en funció del nombre total de casos). En la resta d'intervencions les proporcions són similars en tots els grups.

Taula 19. Relació entre agrupació de delictes i intervenció realitzada

Agrupació de delictes	Intervenció general		Acompanyament actes judicials	
	N	%	N	%
Amenaces	35	**10,6%	5	4,1%
Lesions	119	**36,2%	31	25,4%
C. Llibertat i C. Integritat moral	24	**7,3%	9	7,4%
Atemptat contra l'autoritat	4	1,2%	0	0,0%
Altres delictes c. persones	24	**7,3%	8	6,6%
C. propietat amb violència	96	29,2%	53	43,4%
C. propietat sense violència	5	1,5%	2	1,6%
Robatori amb força/ casa habitada	16	4,9%	12	9,8%
Altres delictes	6	1,8%	2	1,6%
Total	329	100,0%	122	100,0%

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

Si aprofundim una mica més en el desgloss del tipus de delictes (enlloc de les 4 agrupacions presentades utilitzem les que agrupen els delictes en 9 categories) s'observen altres diferències significatives que es recullen a la taula 19.

Es manté la mateixa significació que havíem vist a la taula 9 quan a la *intervenció general*. Tots els delictes desglossats *contra les persones* presenten major proporció de casos atesos, excepte els *d'atemptat contra l'autoritat*.

En la intervenció general, quan es dona **suport emocional** a les víctimes trobem que:

- Si són menors d'edat, en reben en més proporció, de manera significativa els que han patit delictes *contra la llibertat o contra la integritat moral*.
- Si són majors de 65 anys els que han patit delictes de *robatori amb força o en casa habitada*.
- Si víctima i agressor es coneixen, es dona més suport emocional als que han patit *lesions, delictes contra la llibertat o contra la integritat moral o altres delictes contra persones*.
- Si no hi ha cap relació entre víctima i agressor reben més suport emocional les víctimes que han patit delictes *contra la propietat amb violència*.
- Per gènere, no hi ha més suport emocional en proporció a les dones o als homes en cap de les agrupacions de delictes.
- Es fan més nombre d'entrevistes als que pateixen lesions o delictes contra la llibertat o contra la integritat moral, però el nombre d'entrevistes no acaba presentant significació estadística.

Per concloure doncs, i com ja hem vist en les taules 2, 3 i 4, no és el tipus de delictes l'única variable que marca el tipus d'intervenció que es realitza com plantejava la hipòtesi, sinó que és la combinació entre el tipus de delictes que ha patit la víctima amb l'edat que presenta, el tipus de relació que hi ha entre víctima i agressor.

Hipòtesi 3

La majoria de víctimes no tindran necessitat d'intervenció més enllà del primer contacte proactiu

L'afirmació és correcta, vistos els resultats recollits en la taula 20.

Durant aquest primer contacte, una quarta part de víctimes han demanat una *intervenció general presencial*.

Un de cada deu casos ha tingut un *acompanyament a acte judicial*, tot i que en proporcions diferents segons si el territori ha estat Barcelona o la resta.

Tant la *intervenció immediata* com l'*acompanyament a Justícia Restaurativa* han estat intervencions testimonials durant el període d'estudi.

Taula 20. Intervencions realitzades sobre les víctimes	Estudi	
	1r semestre 2016	
	N	%
Total de víctimes	1.347	100,0
Primer contacte proactiu	935	69,4
Intervenció general	329	24,4
Acompanyament a Acte Judicial	122	9,1
Intervenció immediata	7	0,5
Acompanyament a Justícia Restaurativa	3	0,2

Hipòtesi 4

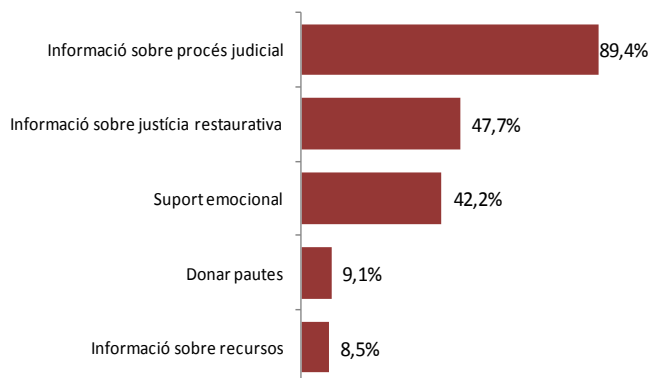
La fidelitat en la metodologia del primer contacte proactiu serà baixa

Ja hem comentat en el punt 2.1 d'aquest informe que la trucada en aquest primer contacte està protocol·litzada i hi ha un guió previst a seguir, que consta de 10 punts o preguntes. Els professionals adapten cada entrevista al que creuen necessari preguntar a la víctima, de manera que no hi ha una fidelització estricta al guió. S'ha seguit en el 37,9% (348 casos). En la resta de casos en què no s'ha seguit, el 77,9% dels casos no s'ha respost les preguntes 8,9 i 10, que corresponen al protocol a seguir quan els víctimes són menors d'edat, sobre la disponibilitat del tècnic al llarg de la intervenció i com dosificar la quantitat d'informació que se li traspassa a la víctima.

Hipòtesi 5

La intervenció general més freqüent se centrarà en la part informativa

Gràfic 23. Tipus d'actuació que s'han promogut



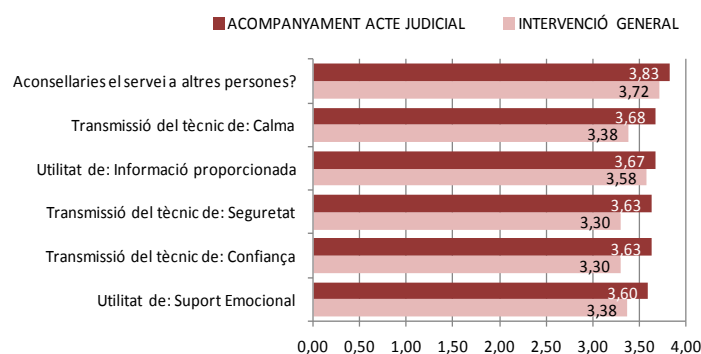
La informació és una part molt substancial de la *intervenció general*. Cal assenyalar a més, que la informació proporcionada ha estat la segona actuació més valorada positivament per les víctimes en l'enquesta de satisfacció. Es confirma, doncs, clarament la hipòtesi. Per territoris Girona dona de manera més significativa que la resta *informació sobre el procés judicial*. La resta de territoris es troben en les mitjanes dels percentatges presentats.

Cal tenir en compte, però, que malgrat la informació és important, en un 51,3% dels casos es treballen també altres aspectes molt rellevants per a l'empoderament de la víctima (suport emocional i donar pautes).

Hipòtesi 6

L'acompanyament als actes judicials serà la intervenció més ben valorada per les víctimes

Gràfic 24. Comparativa en les valoracions de les víctimes



Si comparem les valoracions de *l'acompanyament a actes judicials* amb les de *l'intervenció general*, veiem clarament que es compleix la hipòtesi: les víctimes valoren millor l'acompanyament a actes judicials en les 6 valoracions que se'ls demana. Les valoracions de les víctimes són altes i homogènies i es mantenen més altes pel que fa a l'acompanyament a l'acte judicial si les analitzem per territori, per delictes, per edat legal de la víctima, per relació entre agressor i víctima i per temps transcorregut entre la victimització i el primer contacte.

Hipòtesi 7

Hi haurà un major percentatge de dones que faran demanda d'intervenció

El percentatge de dones en la població general atesa és del 34,%. Una de cada tres víctimes. En canvi el percentatge de dones que fan demanda d'intervenció és del 41,6%. Aquesta diferència és estadísticament significativa si es vol tenir en compte aquesta dada com a validadora de la hipòtesi.

Ara bé, hi ha més proporció d'homes que fan demanda d'intervenció front els que no (taula 6).

Si ens fixem en el tipus d'actuació feta en la *intervenció general*:

- Reben informació sobre els recursos, sobre el procés judicial i sobre la justícia restaurativa d'una manera similar homes i dones (diferències no significatives)
- Reben més suport emocional les dones (51,8% front el 48,2% dels homes).
- Reben pautes de conducta per igual homes i dones (50%)

En l'única intervenció que hi ha més dones sobrerrepresentades és en la *intervenció immediata* (6 de les 7 víctimes).

L'acompanyament a actes judicials mantenen la proporció que els hi correspondria.

Hipòtesi 8

Hi haurà un major percentatge de població adolescent i jove entre les víctimes

La població fins a 22 anys suma el 60,3%. Es confirma la hipòtesi.

A més recordem que els delictes que pateixen aquest conjunt de la població són violents.

Entre els adolescents hi ha major prevalença de delictes *contra la llibertat* i *contra la integritat moral* i també *contra la propietat violents* i *altres contra les persones*.

Entre els joves (franja 18-22 anys) hi ha major proporció de *lesions* i *altres delictes contra les persones*.

Hipòtesi 9

Les víctimes de delictes violents que coneixen l'agressor o són família estaran, en general, més afectades que les víctimes que han patit el mateix tipus de delictes violents però no coneixen el seu agressor

No es compleix.

Hem comparat les víctimes que no coneixien o no tenien relació amb l'agressor front les que sí són familiars o coneixen l'agressor, amb la suposició que aquesta relació pot donar una continuïtat en el temps a la situació de victimització, principalment amb els delictes *contra les persones* (amenaces, lesions, contra la llibertat, contra la integritat moral i altres contra persones). Només s'ha analitzat el grau d'afectació de la víctima en aquest tipus de delictes.

Com es pot veure en el gràfic 25, la mitjana d'afectació que s'ha recollit en totes les mesures (3 abans de la intervenció i dos després de la intervenció) donen puntuacions similars i sense significació estadística, la qual cosa es pot interpretar com que la relació entre víctima i agressor no és per sí sola un factor explicatiu de més o menys afectació en un grup o altre.

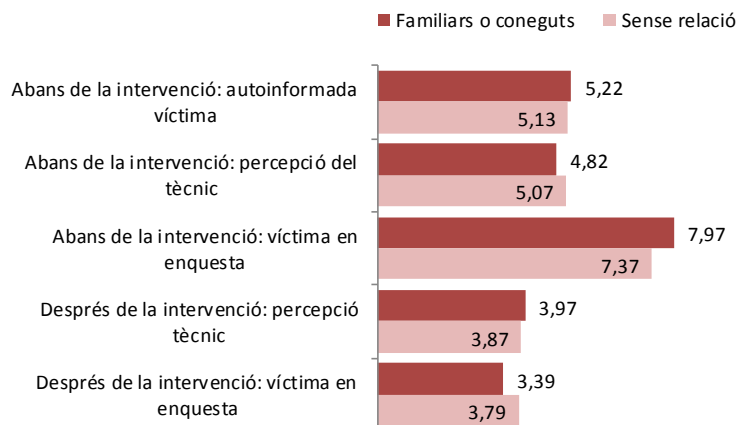
Tot i que aquesta hipòtesi no es comprovi, sí que hi ha una dada que fins aquest moment no s'ha recollit de manera específica i que aprofitem per presentar ara aquí. Té a veure amb la disminució de l'afectació de les víctimes en funció del moment que ho mesurem. La conclusió que se'n deriva ens diu que **la intervenció de suport que es fa des del projecte pilot d'atenció a víctimes de menors redueix l'impacte de l'afectació** en totes els moments de mesura on es compara l'afectació de la víctima amb una pre-intervenció amb una post-intervenció.

La taula 21 de la pàgina següent recull la mitjana en el nivell d'afectació en els 5 tipus de mesura d'aquesta dada. Es dona la mitjana d'afectació de la víctima desglossada segons els 9 tipus d'agrupació de fets delictius que ha pogut patir.

La lectura dels resultats ens diu en primer lloc que la mitjana d'afectació (comparació en files) sempre és més baixa en el moment post-intervenció. En segon lloc ens diu que no hi ha diferències estadísticament significatives en les mitjanes d'afectació en cap de les agrupacions de fets delictius (comparació per columnes). Cal tenir en compte que hi ha poc nombre de casos en alguns dels creuaments estudiats i per tant les diferències, tot i semblar àmplies, no es poden considerar rellevants pel nombre reduït de mostra.

En tercer lloc, si ens fixem per agrupacions de delictes en les mitjanes d'afectació, no apareix un patró estable que ens permeti concloure que hi un tipus de delictes que presenti sistemàticament una major afectació que la resta.

Gràfic 25. Nivell d'afectació en delictes violents en funció si coneixen o no a l'agressor



Taula 21. Comparativa d'afectació de la víctima segons el delictiu i segons el moment en que se li pregunta

Tipus d'agrupació de fet delictiu	Abans de la intervenció						Després de la intervenció			
	Autoinformada víctima		Percepció del tècnic		Víctima en enquesta		Percepció del tècnic		Víctima en enquesta	
	N	Mitjana	N	Mitjana	N	Mitjana	N	Mitjana	N	Mitjana
Amenaces	20	5,75	27	5,37	13	7,77	21	4,43	15	2,80
Lesions	72	4,75	95	4,61	63	7,90	81	3,83	62	4,06
C. Llibertat i C. Integritat moral	12	6,17	20	5,25	11	7,73	18	4,22	11	2,09
Atemptat contra l'autoritat	3	5,00	4	4,00	3	8,00	4	2,75	3	5,67
Altres delictes c. persones	15	5,33	16	4,75	6	7,67	13	3,38	6	1,83
C. propietat amb violència	62	4,82	78	4,40	42	7,71	67	3,90	42	2,95
C. propietat sense violència	2	3,50	4	3,75	1	2,00	3	3,33	1	0,00
Robatori amb força/ casa habitada	9	5,00	12	4,08	5	7,60	8	3,25	5	2,40
Altres delictes	3	2,67	4	3,25	6	5,50	6	2,83	5	4,00
Total	198	4,97	260	4,62	150	7,67	221	3,84	150	3,34

Hipòtesi 10

Les víctimes que fan demanda de suport emocional necessitaran més temps d'intervenció que el que està previst en el projecte

Hem analitzat el nombre d'entrevistes fetes amb les víctimes i si tenen relació amb els tipus d'actuacions fetes pels tècnics, i sí que hem trobat relació: les víctimes que no han requerit més d'una entrevista han rebut sobrerrepresentades les actuacions d'informació (sobre el procés judicial i la justícia restaurativa).

En canvi, aquelles persones sobre les que s'ha fet *suport emocional* o se'ls hi han *donat pautes* per afrontar la situació de victimització estan més sobrerrepresentades en el grup de víctimes que han necessitat més intervencions (el 61,1% dels que han rebut suport emocional han necessitat entre 2 i 5 entrevistes, mentre que només 1 entrevista és el 35,1% dels que han rebut suport emocional).

Taula 22. Relació entre actuació de suport emocional i nombre d'entrevistes realitzades

Actuacions realitzades en la intervenció general	Nombre d'entrevistes fetes amb la víctima					
	1 entrevista		De 2 a 5 entrevistes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Informació sobre recursos	23	9,6	5	5,6	28	8,5
Informació sobre procés judicial	219	*91,6	75	83,3	294	89,4
Suport emocional	84	35,1	55	**61,1	139	42,2
Donar pautes	17	7,1	13	*14,4	30	9,1
informació sobre J.Restaurativa	132	**55,2	25	27,8	157	47,7

** Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,01$

* Valors amb diferències estadísticament significatives respecte del total; $p \leq 0,05$

Nota: els percentatges es refereixen al nombre de casos sobre els que Sí s'ha fet aquesta actuació, front als que NO s'ha fet. Una víctima pot haver rebut més d'una actuació i per tant els percentatges superen el 100%

Es confirma la hipòtesi.

Hipòtesi 11

L'acompanyament a processos de justícia restaurativa serà una intervenció poc emprada

Es confirma . Només 3 casos de les 1.347 víctimes ateses en aquest recull del primer sementre de l'any 2016.

5. Avaluació del procediment d'intervenció

5.1. Dades sobre Primer contacte

Aquestes són les valoracions dels tècnics, recollides en el questionari *ad hoc*.

Satisfacció de les víctimes: 87,6% mostren agraïment

Com milloraries el primer contacte?:

Què suprimiries?	Les explicacions informatives si ja hi ha una entrevista posterior
Què afegiries?	Contactar per correu electrònic Disposar d'un contestador automàtic on les víctimes puguin deixar missatges Enviar ubicació desde whatsapp Un lloc més privat per fer la trucada Disposar de mòbil de feina que puguem facilitar que localitzin el tècnic
Que modificaries?	Intervenir abans perquè quan truco han passat 4 mesos dels fets Hagués estat positiu contactar abans ja que la situació va ser més incerta per la víctima en els moments immediatament posteriors als fets Seria interessant millorar la coordinació amb Ensenyament i contemplar actuacions (sancions, limits, expulsions, procediment davant el bullying)

5.2. Dades sobre Intervenció General

Satisfacció de les víctimes: un 96,7% aconsellarien aquest servei a altres persones que es trobessin en la seva situació

Satisfacció dels tècnics: Autoeficàcia (percepció que s'han assolit els objectius de la intervenció) Sí: 93,8%
Sensació positiva respecte a la resolució del cas: 85,3%

S'usen les tècniques que estaven previstes?

En el 45,6% dels casos es contesta afirmativament, però també que les tècniques s'utilitzen de forma desigual. Les més emprades són, en aquest ordre: autoprotecció (anar acompanyat, circuit segur, informar hora d'arribada i sortida...); reestructuració cognitiva; exercicis de respiració; pràctica d'hàbits saludables. Tot i no estar identificada com una tècnica s'esmenta molt el suport emocional. Hi ha en canvi altres tècniques recollides com a possibles recursos a emprar que no s'han utilitzat mai (disc ratllat, RAIN, tensió-distensió relaxació progressiva, coherència cardíaca ràpida).

Com milloraries la intervenció general?:

Què suprimiries?	La limitació de 4 sessions de suport emocional
Què afegiries?	La possibilitat de més sessions de suport emocional; desplaçar-se el tècnic pel territori; utilitzar el correu electrònic com eina de treball amb la víctima
Que modificaries?	Facilitat de desplaçar-se on viu la víctima; augmentar el nombre de sessions de suport emocional; tenir temps per estudiar el procés i atendre la víctima sense presses

5.3. Dades sobre Acompanyament a Acte Judicial

Satisfacció de les víctimes: un 93,8% aconsellarien aquest servei a altres persones que es trobessin en la seva situació

Quin és el percentatge d'ús de les tècniques pensades per a l'acompanyament? S'han utilitzat tècniques en el 52,5% dels casos i de forma desigual. Les més utilitzades, en aquest ordre han estat: relaxació; lloc segur; autoprotecció i suport emocional. Com en la intervenció general aquí també hi ha tècniques recollides com a possibles recursos a emprar que no s'han utilitzat mai o quasi mai (defussió del pensament, EMDR, TIC, Focussing, Rain, Role playing, autoanticipació expectant, resolució de problemes, visualització, ancoratge)

Com milloraries l'acompanyament a actes judicials?:

Què suprimiries?	Les llargues esperes prèvies a la declaració generen molta angoixa, tensió i por
Què afegiries?	Disposar de díptics informatius per explicar els serveis Poder parlar obligatòriament amb l'advocat/da Preguntes adequades a l'edat evolutiva i comprensió de la víctima
Que modificaries?	Que els tècnics fossin especialitzats per programes Poder accedir a dades dels agressors adults La sortida del judici: que la víctima pogués abandonar l'espai judicial abans de finalitzar el judici

6. Avaluació dels objectius d'intervenció

OBJECTIU 1 . La intervenció general que realitza el tècnic ajuda la víctima a reduir l'afectació produïda pel delictes

- L'afectació subjectiva valorada per la víctima abans de la intervenció general era, de 4,97 de mitjana, i ha baixat a 3.34 després de la intervenció (valorada per la mateixa víctima en l'enquesta). Igualment El tècnic ha valorat una disminució en l'afectació percebuda de 4.64 abans de la intervenció a 3.84 després.
- El 42.2% de les víctimes amb qui s'ha realitzat Intervenció general han rebut suport emocional
- Les víctimes enquestades han valorat com bastant o molt útil el suport emocional (92.1% dels casos).
- La víctima considera que la intervenció del tècnic l'ha ajudat a sentir-se millor (92.9%).
- Posar en pràctica el que li ha explicat el tècnic l'han ajudat a sentir-se millor (91.4%) mentre que la família l'ha ajudat a sentir-se millor (86.5%), els amics (75.8%), el pas del temps (75,3%), els seus propis recursos personals (72.5%) i la intervenció policial (67.3% dels casos).
- A les enquestes les víctimes valoren que la intervenció general ha estat bastant o molt útil per transmetre calma (91.4%), seguretat (87.5%) i confiança (86.7%).
- Durant les enquestes les víctimes han citat el tècnic pel seu nom i han manifestat el seu agraïment per la tasca que desenvolupa i desitja que la continuï fent.
- Algunes víctimes manifesten que la intervenció s'acabava massa ràpid i es tornaven a sentir soles.
- Els tècnics manifesten que en alguns casos una intervenció de 4 sessions és insuficient.

Valoració: Segons les dades obtingudes, la valoració del grau d'assoliment de l'objectiu és ALT.

OBJECTIU 2. Identificar el projecte d'atenció a víctimes com un servei on trobar informació, suport i acompanyament al llarg del procediment

- En el 94% de casos s'ha enviat la carta i s'ha aconseguit contactar telefònicament amb el 69,4% de les víctimes. Els principals motius pels que no s'ha fet el *primer contacte* tenen a veure en altre vies d'entrada dels casos per una altra via, com l'assessoria de guàrdia, Jutjat o Fiscalia que ja han anat directament a *intervenció general* o *acompanyament a actes judicials*. Hi ha un petit grup de casos en l'estudi que corresponent als mesos de novembre i desembre 2015 que es van incorporar a la mostra

quan ja estaven iniciats, i per tant en el moment de recollida ja es trobaven en un altre moment d'intervenció.

- El 41.4% de les víctimes han realitzat demandes per elles mateixes en aquest primer contacte, relacionades amb les intervencions que es realitzen des del projecte.
- A més, encara que no s'hagi fet una demanda explícita, s'ha donat informació sobre el procediment judicial (95,7%), sobre Justícia Restaurativa(43,5%), sobre recursos (12,6%) i en el 6.4% s'ha informat sobre la possibilitat de rebre suport emocional.
- El 24,4% de les víctimes realitzen demanda d'atenció després del primer contacte proactiu.

Valoració:

La difusió del programa ha estat molt alta i les víctimes han tingut l'oportunitat d'identificar quina atenció s'ofereix des del Projecte. La part d'informació i especialment la informació sobre el procediment judicial sembla que és on els tècnics fan més èmfasi i el que les víctimes demanen més. La part de suport i acompanyament queda més en segon terme.

En general les dades descriptives obtingudes indiquen un grau d'acompliment ALT de l'objectiu.

OBJECTIU 3: Comprendre els processos judicials i / o restauratius en els que pot prendre part o que l'afecten com a víctima

- Durant el primer contacte s'ha donat algun tipus d'informació en el 67.3% de les víctimes. El 95.7% són informades sobre el funcionament del procés judicial.
- Durant la intervenció general es dona informació sobre el procés judicial (89,4%). La utilitat de la intervenció del tècnic per comprendre el procés judicial és valorada per les víctimes com força o molt útil (90.3%).
- Després d'haver estat acompanyades en un acte judicial, el 95.8 % consideren que ha estat força o molt útil.
- La informació sobre els processos restauratius se n'ha donat a un 43.5 % de víctimes.
- Durant la intervenció general el 47.7 % de víctimes han estat informades sobre justícia restaurativa. La utilitat de la intervenció del tècnic per comprendre el procés restauratiu és valorada pel 89.3 % de les víctimes com força o molt útil.
- Els tècnics assenyalen que la situació emocional de les víctimes incideix a l'hora que integrin la informació, especialment si perceben injustícies en el sistema.
- Una dificultat per arribar a comprendre les actuacions i processos que l'afecten com a víctima pot ser l'idioma. Els tècnics expliquen que principalment s'ha donat amb persones de llengua àrab o xinesa. En aquests casos es van buscar alternatives en el primer contacte, com per exemple utilitzar algú de l'entorn de la víctima que parli català o castellà (com fills, veïns...). En el cas que es faci l'atenció en el propi servei hi ha sempre intèrpret.

Valoració:

El grau de compliment de l'objectiu es valora com MIG-ALT a partir de les dades obtingudes, de l'opinió dels tècnics i dels resultats de les enquestes a les víctimes

Destaca especialment pel que fa a la comprensió dels processos judicials, aspecte al que es dedica molt esforç. En canvi, la comprensió dels processos restauratius (tot i que les víctimes enquestades presenten puntuacions altes en la utilitat de la informació per comprendre la mediació) és més incerta, donat que només s'informa al voltant del 50% de les víctimes.

OBJECTIU 4. Identificar els drets i els recursos assistencials i psicosocials disponibles en funció de les seves necessitats

- El 91.6% de les víctimes enquestades després de la intervenció general consideren que la informació que li ha donat el tècnic l'ha ajudat força o molt a identificar els seus drets.

- Aquest percentatge és del 89.8% en les víctimes enquestades després de l'acompanyament a actes judicials. En aquests casos es poden valorar també les demandes de mesures de protecció: en el 47.5% d'acompanyaments es va utilitzar alguna mesura de protecció (mampara, agressor en una altra sala, videoconferència, acompanyament d'un tècnic a la sala, etc.) i això pot indicar que es coneixia aquest dret.
- Pel que fa a la identificació dels recursos assistencials i psicosocials, durant el primer contacte en un 12,6 % de casos s'ha informat sobre recursos i durant la intervenció general s'ha informat en un 8.5% dels casos. Durant la intervenció general s'ha derivat a diferents recursos el 5.9% de les víctimes.
- Quan es pregunta a les víctimes un cop finalitzada la intervenció general en quin grau consideren que la informació que li ha donat el tècnic l'ha ajudat a identificar els recursos als que pot accedir, el 89.6% contesta que força o molt.
- Els tècnics expliquen que les víctimes reben molta informació i documentació per part de diverses institucions, especialment sobre els drets que tenen i moltes vegades estan explicats en un llenguatge que dificulta la comprensió. Contradictòriament al que es pretén, tanta informació provoca més malestar que beneficis. L'aportació del tècnic que intervé per posar ordre a tanta informació es considera com un punt fort de l'atenció que es dona.
- En els casos en que les víctimes presenten dificultats cognitives i/o psicològiques o manca de col·laboració dels pares s'han trobat dificultats en el compliment d'aquest objectiu. S'esmenta com una situació complicada quan la víctima és a la vegada agressor.

Valoració:

El grau d'acompliment d'aquest objectiu és entre MIG-BAIX.

Els tècnics consideren que si a l'enquesta es pregunta pels drets o recursos en general, que se'ls han explicat, les víctimes tendeixen a respondre que sí que han estat ben informades genèricament. En canvi, si se les fes esmentar un dret o recurs en concret que han conegut de nou, potser el resultat seria diferent.

Cal assenyalar que no es disposa d'indicadors que recullin la informació específica que es dona sobre els drets de les víctimes durant la intervenció.

Els indicadors respecte a la informació sobre recursos i drets són difícils de valorar. Es possible que la intervenció dels tècnics s'adeqüi a les necessitats i demandes de les víctimes. En el cas dels recursos als que poden accedir, es possible que les víctimes ja estiguin ateses en altres serveis o bé la majoria no necessitin més atenció psicosocial.

OBJECTIU 5. L'acompanyament a la víctima en els actes judicials proporciona calma, seguretat i confiança per afrontar-los

- Les víctimes enquestades després de l'Acompanyament judicial consideren molt útil o bastant útil la informació específica proporcionada (98%), el suport emocional del tècnic (93.7%), la visita prèvia a l'espai judicial (89.8%), l'acompanyament físic (95.9 %) i l'ús de mesures de protecció visual (86.1%).
- Les víctimes consideren que el tècnic els ha tramés molta o bastant seguretat en un 96.9% dels casos, calma en un 98% i confiança en un 96.9%.
- Els enquestats, en comentaris oberts, valoren molt l'acompanyament físic dels tècnics al judici, com una intervenció on el tècnic s'ha implicat més enllà de la seva responsabilitat, s'ha esforçat pel seu benestar i ha tramés empatia. En canvi alguns tècnics han viscut els temps morts d'espera als jutjats com una pèrdua de temps innecessaris i que poden generar angoixa, tensió i por en les víctimes.

Valoració:

El grau d'assoliment d'aquest objectiu segons les dades obtingudes en les enquestes és ALT

Les actuacions que es realitzen ajuden les víctimes a comprendre el funcionament judicial, rebaixa la incertesa i afavoreix que s'hi afrontin amb calma.

7. Conclusions

1. La intervenció del projecte pilot d'atenció a víctimes de menors és reconeguda com eficaç i serveix per reduir l'afectació de les víctimes en la majoria de delictes. La percepció transmesa per les víctimes enquestades és molt positiva cap a la intervenció feta i d'agraïment per l'atenció rebuda

La intervenció del projecte serveix per reduir el nivell d'afectació que sent la víctima amb més informació, coneixement del funcionament judicial, dotar-la d'eines i tècniques d'afrontament, d'empoderament personal i de recursos de suport als que recórrer per afrontar els processos posteriors a la victimització.

Les víctimes valoren l'acompanyament, l'escolta i la transmissió d'informació que se'ls proporciona com a elements estratègics que els ha ajudat a recuperar la calma, tranquil·litat, seguretat i confiança.

El nivell inicial d'afectació del qual partien abans de la intervenció era de 4,97 de mitjana (autoinformada per la víctima al tècnic), de 4,62 de mitjana (valorada pel tècnic) i de 7,67 (autoinformada per la víctima en l'enquesta).

El nivell final d'afectació després de la intervenció és de 3,84 de mitjana (valorat pel tècnic) i de 3,34 de mitjana (autoinformada per la víctima en l'enquesta feta quinze dies després d'haver finalitzat el projecte pilot).

Cal ser prudent en la interpretació d'aquestes dades, atès que pot haver-hi un biaix en la mostra seleccionada. Una limitació de la recerca és que les persones que han contestat l'enquesta són aquelles que van donar el consentiment per ser trucades en posterioritat a la finalització de la intervenció de la Justícia i posteriorment van poder ser localitzades. Van ser enquestades finalment 212 víctimes (162 d'intervenció general i 50 d'acompanyament a acte judicial) del total de 451 (329 d'intervenció general i 122 d'acompanyament judicial). Això vol dir el 47%. Podria donar-se el cas que acceptessin participar aquelles persones que estiguessin més receptives o predisposades favorablement cap al projecte, i les que no ho han volgut participar fossin les més afectades o que ja no volguéssin saber res més de la Justícia.

Juntament amb aquesta valoració empírica obtinguda dels anàlisi i creuament de les dades i de l'avaluació dels objectius, hi ha un reconeixement subjectiu de les víctimes cap als professionals que els han atès en un servei que no coneixien i que valoren de forma molt positiva.

2. El programa pilot presenta un nivell d'implementació molt homogeni i compacte

S'han trobat poques diferències territorials quan a l'aplicació. La més assenyalada correspon a una major aplicació de l'acompanyament judicial en els territoris que està molt per sobre percentualment del que fa Barcelona.

En la resta, tots els anàlisis estadístics resulten homogenis en la distribució de variables utilitzades de control (gènere, nacionalitat, edat legal, relació entre agressor / víctima, temps que es triga a intervenir) on apareixen poques diferències significatives. Els percentatges d'actuació en els primers contactes i selecció de grups de risc pels que continuar la intervenció són alts i eficients.

3. Els objectius del projecte obtenen un nivell d'assoliment mig/alt, segons la valoració global

No totes les víctimes necessiten intervenció professional, però es considera un encert l'ofertament proactiu a les víctimes de menors d'aquest servei. Mostren agraïment i estan informades, la Justícia els presta una atenció a part de l'infractor i es concreta en noves intervencions en una quarta part dels casos que fan demanda d'atenció posterior.

La intervenció que les víctimes valoren més és *l'acompanyament a actes judicials*.

Els tècnics constaten a partir de la seva intervenció una sèrie d'aspectes en el funcionament del sistema que poden provocar malestar en les víctimes, com ara llargues esperes, itineraris perquè no es trobin mai amb l'infractor, protecció visual més efectiva a les sales de judici, etc. Per millorar aquests desajustos es requereix la implicació dels operadors judicials.

4. El projecte pilot busca prioritzar intervencions que ajudin tant a prevenir la victimització secundària com a disminuir la victimització primària.

El tipus d'intervenció que es realitza, la prioritització que es fa i la especialització que es dona en cadascun dels casos està relacionat no únicament amb el tipus de delicte (com plantejava la hipòtesi 2) sinó també amb l'edat de la víctima i la relació que manté amb l'agressor. I en certs tipus de delictes (*amenaces, contra la llibertat i l'integritat moral, altres contra persones*) també amb el gènere.

Així es prioritza la intervenció en els delictes *contra la llibertat i la integritat moral, altres contra persones o contra la propietat violents* quan són menors i hi ha relació de coneixença o família entre víctima i agressor. També es prioritza quan són dones (s'afegeixen aquí a més els delictes d'*amenaces*). O en el cas de les víctimes joves (entre 18 i 22 anys) quan hi ha *lesions i altres delictes contra persones* i la relació amb l'agressor és de coneixença. O en casos de majors de 65 anys, quan han patit un *robatori amb força/casa habitada* i no tenen cap relació amb l'agressor.

Aquesta prioritització en la intervenció suposa intervenir abans (respecte la mitjana de temps d'intervenció) fer-ho amb més entrevistes que la mitjana (1,48) i donant com actuació preferencial més suport emocional i/o transmissió de pautes cognitives, emocionals o conductuals a les víctimes per a la seva autoprotecció.

5. El temps que es triga a intervenir és molt heterogeni però no es pot demostrar que això tingui impacte en el nivell d'afectació que manifesten les víctimes.

Es triguen 82 dies de mitjana en fer el *primer contacte* des de que la víctima ha patit el delicte. Si cal fer una *intervenció general* més específica es fa en l'interval de 4 dies. Si cal fer un *acompanyament a judici*, la intervenció es perllonga fins els 222 dies (7,4 mesos).

Una de les crítiques rebudes per les víctimes tant en els qüestionaris *ad hoc* com en les enquestes ha estat el temps que es triga a contactar.

En els casos que s'han derivat com urgents (assessoria de guàrdia) el temps d'intervenció s'ha reduït a 56 dies de mitjana, tot i que si ha calgut fer un *acompanyament a judici*, el temps de seguiment s'ha perllongat fins els 353 dies, quasi 1 any.

Quan hem volgut mirar si la rapidesa en la intervenció ha tingut impacte en el nivell d'afectació en els 5 moments de mesura que s'han fet servir en aquesta recerca (3 abans de la intervenció i 2 després de la intervenció) els resultats no donen cap diferència significativa ni en la *intervenció general* ni en l'*acompanyament a actes judicials*. No queda demostrar que intervenir més ràpid sigui una variable determinant per reduir el nivell d'afectació de les víctimes.

6. La recerca ha recollit dades primàries i de molt valor afegit

S'ha fet un desplegament molt elevat de recursos per a la recollida i avaluació del programa pilot. S'han elaborat 6 dossiers *ad hoc* per obtenir informació específica per a l'avaluació de la recerca, a més 3 tipus d'enquesta diferenciada que es passava de forma individualitzada a cadascuna de les víctimes que van accedir a participar. El resultat ha estat l'obtenció de més de 480 variables recollides, entre directes i construïdes que permeten establir la base sobre la que continuar línies de recerca i de treball en la intervenció.

La coordinació i el treball col·laboratiu entre tots els tècnics de l'SMAT participants i l'equip de recerca del CEJFE ha estat laboriós i notable. Això ha permès assegurar la fiabilitat de les dades i la sistematització dels resultats, quelcom molt poc freqüent en les recerques avaluatives de programes d'intervenció al nostre país.

Comentar finalment que la recerca s'ha constituït a més com una investigació/acció, de manera que no servia únicament per recollir dades i avaluar-ne els resultats a partir dels anàlisi, sinó que ha implicat propostes de canvis o sistematització de procediments i estàndards de treball dels professionals que en el moment de la recollida es detectaven com a punts febles del programa i s'han modificat amb l'objectiu de millorar-ne l'aplicació.

7.2. Propostes

1. Atès les bones valoracions de satisfacció de les víctimes en el cas dels acompanyaments a actes judicials, trobar mecanismes per incrementar-ne l'ús, especialment al territori de Barcelona. Valorar si es mantenen les intervencions *d'atenció immediata* i *acompanyament a processos de justícia restaurativa*, vist el baix nombre de casos. En cas de mantenir-les, caldria estudiar estratègies de millora per a la seva implantació
2. Mantenir el model proactiu de contacte amb les víctimes i ampliar-lo a les víctimes de delictes violents dels infractors que es troben executant una mesura de medi obert o de centres.
3. Estudiar com disminuir el temps que passa des que l'SMAT té coneixement de la victimització fins que es realitza el *primer contacte*.
4. Respecte a la formació dels tècnics, caldria aprofundir en el coneixement de tècniques per a l'autoprotecció de les víctimes i proposar reciclatges periòdics de traspàs d'informació sobre el funcionament d'altres institucions, aprofundiment en el coneixement dels drets de les víctimes i com ajudar-les perquè els puguin exercir. Una demanda ha estat comptar amb l'assessorament d'un jurista en els casos que es requereixi.
5. Mantenir bianualment l'enquesta de satisfacció a les víctimes, juntament amb la recollida de dades dels dossier *ad hoc* en format molt més reduït. Es podria aplicar a una mostra de les persones que passen al llarg de l'any (per exemple fent totes les ateses el segon trimestre de l'any de la sèrie). Permetria recollir molta informació a un cost acceptable i permetria establir una avaluació de continuïtat. Al mateix temps, és un punt més d'atenció cap a la víctima que agraeix de manera remarcable.
6. Fer difusió d'aquests resultats entre els diferents operadors jurídics que actuen en el Sistema, així com en altres àmbits de la xarxa social. En determinats delictes (com ara els relacionats amb el bullying) es recull per part dels tècnics i de les víctimes la importància de treballar amb el sistema educatiu. Valorar si d'aquesta difusió se'n deriva algun tipus de formació concreta a col·lectius de professionals específics o de seguiment i avaluació d'altres projectes d'atenció a les víctimes.
7. En aquest sentit es proposa que el projecte definitiu contingui un nou objectiu de sensibilització del sistema judicial respecte a com afecten les seves actuacions a les víctimes i com millorar-ne l'impacte tot i respectant el procediment judicial i el compliment de les garanties processals.

Notes i referències bibliogràfiques

Notes:

¹*Projecte Pilot d'Atenció a Victimes de Menors Infractors*. Servei de Mediació i Assessorament Tècnic. Octubre 2014. Document no publicat SMAT: Lídia Ayora; Mònica Díaz; M^a Pilar Fuertes; Cristina García; Francisco Jodar, Juan Antonio Matilla; Elena Olivo; Màrius Martínez

²Veure Annex 2

³Veure Annex 3

⁴ Els principals motius pels que no s'ha fet el *primer contacte* tenen a veure en vies d'entrada dels casos per una altra via, com fiscalia de guàrdia, Jutjat o Fiscalia que ja han anat directament a *intervenció general o acompanyament a actes judicials*. Hi ha un petit grup de casos dels mesos de novembre i desembre 2015 que es van incorporar a la mostra quan ja estaven iniciats, i per tant en el moment de recollida ja es trobaven en un altre dels àmbits d'intervenció.

L'annex 1 recull desglosades i per capítols totes les taules relacionades amb els resultats presentats, per si el lector vol fer un estudi més acurat d'aquest resum executiu.

Avís legal



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 No adaptada de Creative Commons 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.

