

SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA - SAMVVM



MEMÒRIA 2023



Ajuntament
de Palma

És Igualtat



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE IGUALDAD

SECRETARIA DE ESTADO
DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Presentació

La necessitat de sortir de la violència masclista, en el nostre context geogràfic i en el moment actual, es topa sovint amb la dificultat de tenir un lloc on viure i poder desenvolupar un projecte personal o familiar lluny de la violència. En ocasions no basta tenir feina per a tenir habitatge, ni disposar d'alguns recursos econòmics. Les dinàmiques del mercat immobiliari no faciliten que les dones que han patit violència masclista i volen ser autònomes ho puguin ser.

Acudir a un servei d'acolliment com el SAMVVM és normalment el darrer recurs quan es vol sortir de la violència. Només s'hi accedeix des de situacions de seguretat que ho exigeixen i quan no hi ha altra opció abans de romandre al carrer. La manca de xarxa relacional implícita en la violència de gènere i la transversalitat d'altres elements com les càrregues familiars no compartides, la pobresa, les conseqüències del trauma patit, el fet migratori, la salut, o el difícil encaix en un mercat laboral poc empàtic amb aquest punt de partida són factors afegits.

El SAMVVM és, idò, un servei imprescindible per a les dones de Palma que el necessiten, sense el qual no farien l'intent de sortir-ne, i és un servei en constant adaptació a aquesta necessitat des del seu origen, l'any 1989.

De fet, al maig de 2022 el contracte de gestió del Servei d'Acolliment de Víctimes de Violència de Gènere (SAMVVG) va donar pas al Servei d'Acolliment a Víctimes de Violència Masclista (SAMVVM), el qual, reorganitzat en dos lots –d'atenció professional i de logística– millorà la dotació professional, augmentà el nombre de places disponibles i s'obrí a la possibilitat d'ampliar els perfils de violències masclistes atesos.

El SAMVVM és un servei social, residencial i temporal, per a dones majors de 18 anys o menors emancipades i per a les seves filles i fills o persones que en depenguin, que es troben en situació de violència masclista, tot i que es concentra en l'atenció de les víctimes de la violència dins l'àmbit de la parella o l'exparella (VG).

De titularitat municipal, el SAMVVM s'organitza en dos lots. El lot 1, referit a l'atenció professional, és gestionat per l'INTRESS mitjançant contractació externa de dos anys de durada, per un import d'1.160.811,72 €. El lot 2, referit a la logística de l'acolliment (instal·lacions, alimentació...), és gestionat per la Fundació Sant Joan de Déu mitjançant contractació externa, també de dos anys de durada, per un import total de 864.260,00 €.

Respecte de l'estructura i l'abast del Servei, el 2023 s'ha disposat a més de les 75 places de la contracta del SAMVVM, de 23 places externes, que han suposat un total de 98 places disponibles:

- 31 places al casal (16 habitacions)
- 44 places en habitatges de procés

- 23 places en un servei residencial extern que es va concertar el 2020 arran de l'increment de la demanda per la pandèmia de la covid

Taula 1. Places disponibles al SAMVVM 2023

	Nre.
Total	98
Casal	31
Servei residencial extern	23
Habitatges de procés	44

Cal assenyalar que hi ha un Conveni de col·laboració entre l'Institut Balear de la Dona i l'Ajuntament de Palma,¹ mitjançant el qual des de 2021 es disposa de 2 habitatges de procés (7 places), que juntament amb els pisos municipals i els de la contracta, completen les 44 places d'acolliment pisos anteriorment esmentades. Aquests habitatges esdevenen un servei de pis pont, que implica comptar amb llars funcionals per a unitats de convivència que han assolit un cert grau d'autonomia.

Amb fons transferits per la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere del Ministeri d'Igualtat, en el marc del Pacte d'estat contra la violència de gènere, es financen recursos d'allotjament externs (23 places) que fa servir el SAMVVM per a donar resposta a l'increment mantingut de la demanda assistencial i la saturació del servei.

Cal destacar que a més de l'acolliment d'urgència i per via ordinària de les víctimes de VM, el SAMVVM ofereix:

- informació, orientació i assessorament sobre els recursos d'assistència i acollida
- promoció i inserció sociolaboral
- assistència i tractament psicològic individual i grupal
- suport a l'educació i al temps d'oci per a infants acollits, fills i filles de les víctimes

El SAMVVM participa en un pla de qualitat auditat externament d'acord amb la norma UNE 93200:2008, que es concreta en compromisos de la Carta de serveis contra la violència domèstica i masclista.

1. Dades globals d'atenció i acolliment

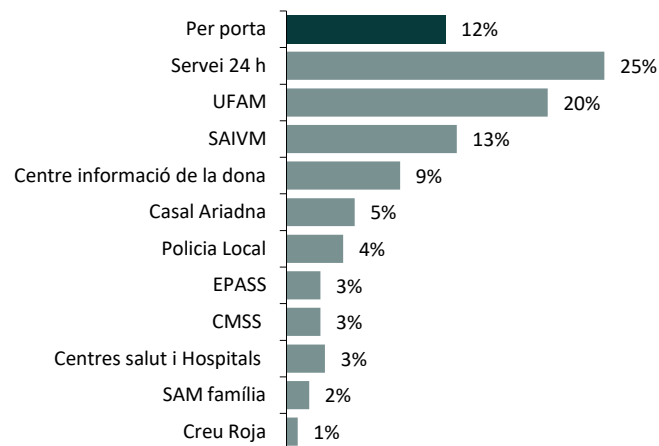
En termes globals, el 2023 es varen atendre 251 demandes, el 45% de les quals esdevingueren altes al servei; és a dir, implicaren un procés d'acolliment i recuperació. Dues de cada tres altes entraren d'urgència. Malgrat tot, de les demandes rebudes que varen ser valorades, 138 no es

¹ A través d'aquest Conveni l'IBDona aportà 50.000 € destinats a posar en funcionament els pisos. L'Ajuntament hi aporta la neteja i la dotació de mobiliari, electrodomèstics i parament bàsic, així com el seguiment tècnic.

varen resoldre amb un acolliment per motius diversos, en la meitat dels casos per no ajustar-se al perfil d'atenció, i amb un 31% d'incidència pel rebuig per part de la mateixa dona.

En relació amb la procedència de les demandes, fonamentalment entren mitjançant la derivació d'un altre servei (el 88%), i sols el 12% corresponen a dones víctimes que entren per porta. Una de cada quatre derivacions prové del Servei 24 h de l'IBDona; el 20%, de la Unitat d'Atenció a la Família i la Dona (UFAM) de la Policia Nacional, i el 13% del Servei d'Atenció Integral a la Violència Masclista (SAIVM) de l'Ajuntament de Palma.

Gràfic 1. Dones acollides per servei derivant. Any 2023



En termes d'acolliment, durant el 2023 varen estar als habitatges del SAMVVM un total de 301 persones, 162 dones i 139 nins i nines a càrrec. El 69% hi entraren en acolliment l'any de referència, que suposen un total de 209 persones en xifres absolutes: 113 dones víctimes de VM i 96 i els seus fills/filles); la resta eren usuàries que ja estaven acollides al Servei.

Taula 2. Dades d'acolliment al SAMVVM. Any 2023

	Total	Persones noves
Total de persones	301	209
Dones víctimes	162	113
Fills/filles	139	96

En total, es comptabilitzaren 31.827 pernoctacions, que suposen una mitjana anual de 87,2 pernoctacions diàries. El major nombre de pernoctacions, el trobam al servei residencial extern, 14.213 en total. Al casal, amb 31 places, es comptabilitzaren 10.333 pernoctacions, i als habitatges de procés se n'hi registraren 6.313. Així mateix, el 2023 es va haver de fer ús d'espais extres per a poder donar cobertura a les demandes d'acolliment, amb un total de 968 pernoctacions en aquests allotjaments.

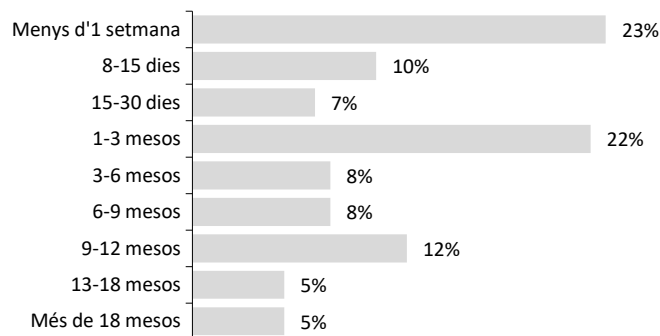
Taula 3. Pernoctacions al SAMVVM segons allotjament. Any 2023

	Total per UC	Dones	Infants
Total	31.827	17.126	14.701
Casal	10.333	5.385	4.948
Habitatges de procés	6.313	3.557	2.756
Servei residencial extern	14.213	7.642	6.571
Espais extres St. Joan de Déu	968	542	426

L'estada mitjana de les víctimes al servei és de 144 dies, però s'hi observen lleugeres diferències en funció de la situació familiar i de les responsabilitats d'aquestes. Així, les dones amb infants hi estan acollides 164 dies, 43 dies més que les dones soles, que hi estan de mitjana 121 dies.

En termes generals, el 60% de les dones hi estan acollides més d'un mes i el 40% hi està menys temps. Les situacions més freqüents, amb aquest ordre d'incidència, són: estar-hi menys d'una setmana, el 23%, i d'1 a 3 mesos, el 22%. Tot i així, la proporció de dones que hi va estar més de 12 mesos continua augmentat –concretament, un 25% més que l'any precedent– i el 2023 se situa en el 10% de les dones acollides.

Gràfic 2. Temps d'estada de les dones que han estat baixa del SAMVVM. Any 2023



La variació anual respecte del 2022 pel que fa al nombre de persones acollides ha estat d'un 45% més; s'ha passat d'acollir 207 persones a 301 el 2023. Així mateix, l'increment de les pernoctacions ha estat del 18%, de 26.968 fins a 31.827 estades. En conseqüència, també la mitjana de pernoctacions ha crescut de 74,67 a 87,2.

Aquests increments es mantenen constants des dels darrers anys. En fer una anàlisi comparativa de les dades d'atenció i acolliment de 2020 a 2023 s'observa una variació acumulada en el nombre de víctimes acollides d'un 84%. En el cas de les pernoctacions registrades, l'increment ha estat del 79%, la qual cosa suposa que les víctimes necessiten cada vegada més temps per a poder efectuar la seva sortida del servei. Aquest fet i les seves implicacions s'analitzen amb major detall a l'apartat d'avaluació.

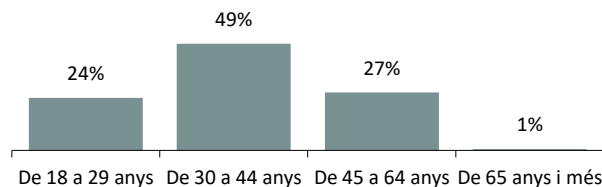
Taula 4. Dades d'acolliment al SAMVVM. Comparativa 2020-2023

	2020	2021	2022	2023	Var. anual	Var. acum
Víctimes acollides	164	188	207	301	45%	84%
Dones	83	98	115	162	41%	95%
Fills/filles	81	90	92	139	51%	72%
Víctimes ateses noves	140	129	148	209	41%	49%
Dones	71	73	87	113	30%	59%
Fills/filles	69	56	61	96	57%	39%
Pernoctacions	17.745	22.386	26.968	31.827	18%	79%
Mitjana	48,62	61,33	74,67	87,2	18%	79%

2. Perfil de les víctimes del SAMVVM

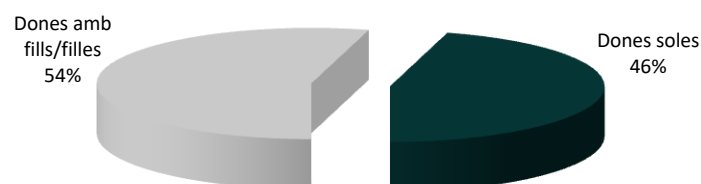
No hi ha un perfil únic de víctima de violència masclista més enllà de ser dona. Malgrat tot, les dades disponibles sobre les dones víctimes que varen ser ateses el 2023 mostren algunes pautes. Majoritàriament, les dones tenen menys de 45 anys: gairebé la meitat té entre 30 i 44 anys, i el 24%, entre 18 i 29 anys. Amb un 27% d'incidència trobam el grup d'entre 45 i 64 anys, i en l'any de referència només es va atendre una dona major de 65 anys. En comparar les dades amb el 2022 s'observa que ha augmentat sensiblement la incidència de dones acollides que tenen més de 45 anys (3 punts percentuals).

Gràfic 3. % de dones per grups d'edat. Any 2023



Respecte del perfil familiar, el 54% de les dones acollides té algun fill i/o filla a càrrec i el 46% són dones soles. De les que tenen infants, el 65% té només un fill o filla; el 19%, en té dos i, el 10%, tres.

Gràfic 4. % de dones per tipus d'unitat de convivència. Any 2023

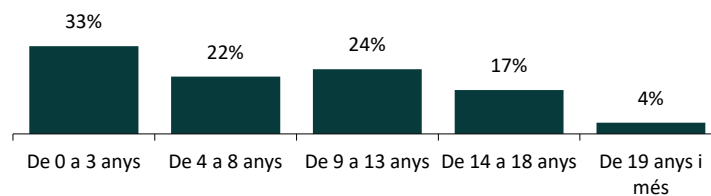


Taula 5. Dones víctimes segons unitat de convivència. Any 2023

	Total
Total	162
Dones soles	46%
Dones amb fills/filles	54%
1 infant	65%
2 infants	19%
3 infants	10%
4 infants	5%
5 infants o més	1%

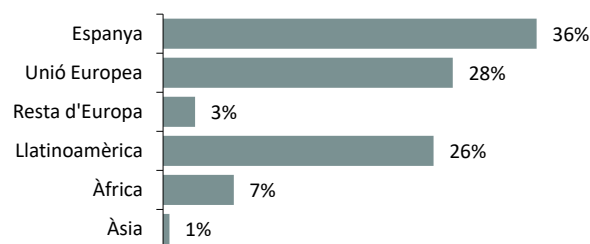
Majoritàriament, els fills i filles acollits tenen menys de 14 anys. Per grups d'edat s'observen les següents proporcions per ordre d'incidència: un de cada tres té menys de 3 anys; el 24%, de 9 a 13 anys, el 22%, una edat compresa entre els 4 i els 8 anys; el 17%, entre els 14 i els 18 anys, i el 4%, més de 19 anys.

Gràfic 5. % d'infants acollits per grups d'edat. Any 2023



Una part important de les dones acollides al SAMVVM –el 64%– han nascut a l'estranger i el 36% restant són espanyola. Això no obstant, ha augmentat un 20% el percentatge d'espanyoles respecte de l'any anterior. El grup més nombrós de les estrangeres, el formen les procedents de la Unió Europea, que representen el 28% del total. Les víctimes llatinoamericanes en suposen el 26%; les procedents d'Àfrica, el 7% i, les de l'Europa no comunitària i Àsia, el 3% i l'1% respectivament.

Gràfic 6. % de dones per lloc d'origen. Any 2023



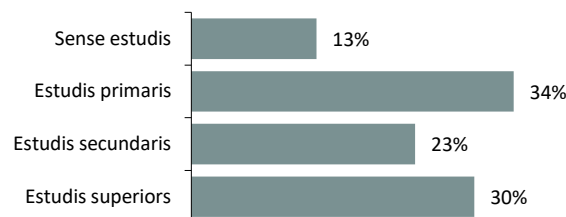
Una de cada quatre dones acollides es troba en una situació d'irregularitat administrativa, amb les dificultats que implica per a la seva recuperació i la seva inserció sociolaboral normalitzada.

Gràfic 7. % de dones per situació administrativa. Any 2023



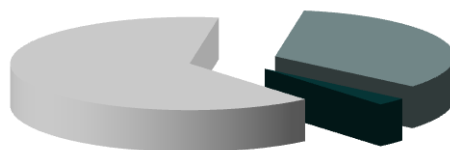
No s'observa cap perfil definit en relació amb el nivell d'estudis. Malgrat tot, la informació de què es disposa sobre la incidència dels diferents graus educatius mostra que majoritàriament les dones tenen estudis formals i tan sols un 13% no en té. Una de cada tres compta amb estudis primaris, el 23% té estudis secundaris i el 30%, superiors.

Gràfic 8 % de dones per nivell d'estudis. Any 2023



Pel que fa a la situació laboral, el 64% de les dones acollides estava desocupada en entrar al Servei i només una de cada tres feia feina. La situació laboral incideix enormement en els processos de recuperació i sortida del Servei ja que, entre d'altres factors, condiciona el nivell d'ingressos. Així, en coherència amb aquestes dades laborals s'observa una predominança de situacions econòmiques precàries entre les dones acollides, ja que el 59% no rep cap ingrés i de les que sí en reben la gran majoria (91%) no disposa d'ingressos que superin el salari mínim interprofessional (1.260 euros mensuals).

Gràfic 9. % de dones per situació laboral. Any 2023



Taula 6. Dones que accedeixen al SAMVVM per nivell d'ingressos (euros). Any 2023

	Xifres	Percentatge
Total	162	100%
Sense ingressos	96	59%
Amb ingressos	66	41%
1 a 350	14	21%
351 a 700	21	32%
701 a 1.000	14	21%
1.001 a 1.300	11	17%
Més de 1.300	6	9%

Quant a la procedència dels ingressos de les que en reben, gairebé en un de cada quatre casos es tracta d'una prestació, pensió o ajuda pública. Poc menys de la meitat compta amb ingressos per una feina normalitzada i el 26%, per una activitat en l'economia submergida.

Taula 7. Dones que accedeixen al SAMVVM per procedència dels ingressos. Any 2023

	Percentatges
Total	100%
Salari d'activitat laboral formal	48%
Salari d'economia submergida	26%
Prestació d'atur	6%
Pensió d'invalidesa	2%
Pensió no contributiva	6%
Beca d'inserció	5%
RESOGA	6%
Pensió aliments	2%

La falta d'habitatge propi és una circumstància que incideix particularment en les situacions de violència suportades, i només el 17% de les dones disposa d'una opció residencial al seu nom, en tots el casos de lloguer (una habitació principalment). En el 18% dels casos l'habitatge està només a nom de l'agressor i en el 48%, a nom d'ambdós. Cal destacar que el 9% de les dones acollides vivia en un infrahabitatge o habitatge ocupat, i el 7% venia d'altres serveis d'acollida.

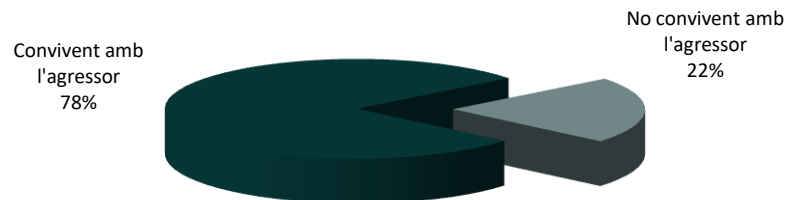
Taula 8. Dones que accedeixen al SAMVVM per situació d'habitatge abans de l'acolliment. Any 2023

	Percentatges
Total	100%
A nom de la dona	17%
Propietat	0%
Lloguer	19%
Habitació llogada	81%
A nom de l'agressor	18%
Propietat	38%
Lloguer	62%
A nom d'ambdós	48%
Propietat	5%

	Percentatges
Lloguer	95%
Infrahabitatge, ocupació	9%
Servei d'acollida VM	6%
Servei d'acollida exclusió	1%

Respecte de la situació de convivència amb l'agressor, quan entraren al Servei la majoria de dones conviuen amb el seu maltractador (78%). D'aquestes, sis de cada deu amb l'agressor i els seus fills i/o filles, i la resta només amb aquest. El 22% restant no convivia amb el seu agressor, principalment perquè vivien soles o amb els seus fills o filles.

Gràfic 10. % de dones segons convivència amb l'agressor. Any 2023

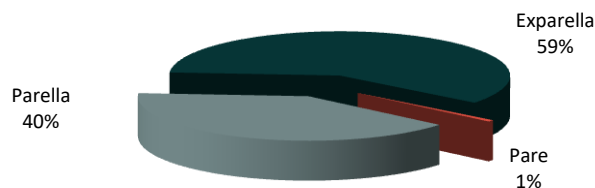


Taula 9. Dones víctimes que accedeixen al SAMVVM per tipus de convivència amb l'agressor. Any 2023

	Total
Total	162
Convivent amb l'agressor	78%
Només amb l'agressor	30%
Amb l'agressor i fills/filles	48%
No convivent amb l'agressor	22%
Amb fills/es	4%
Sola	2%
Amb familiars	1%
Amb amistats	1%
Amb parella actual	1%

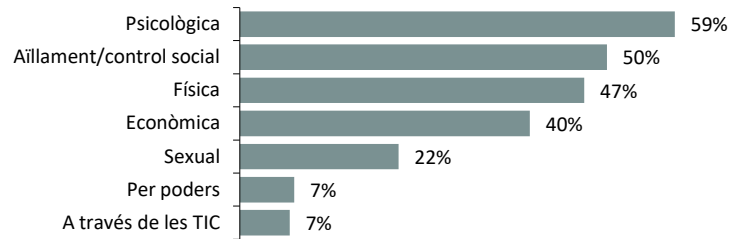
En sis de cada deu casos l'agressor és l'exparella de la dona, i en un 40%, la parella actual. El 2023 s'ha comptabilitzat un cas en què l'agressor era el pare de la dona.

Gràfic 11. % de dones per vincle amb l'agressor. Any 2023



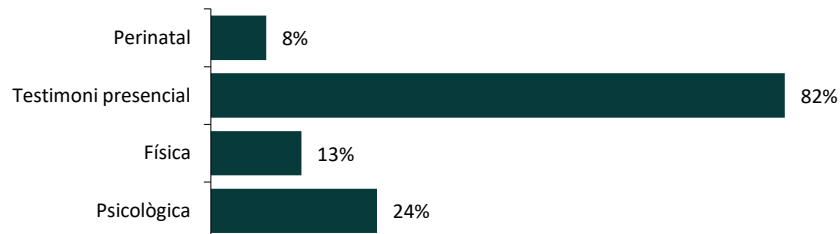
Totes les dones acollides menys una han estat víctimes de violència per part de la seva parella o exparella. Respecte del tipus de violència, en el 59% dels casos han patit violència psicològica i en el 47%, física. Així mateix, la meitat ha patit aïllament i control social per part del seu agressor. La violència econòmica afecta quatre de cada deu dones, i la violència sexual, el 22%.

Gràfic 12. % de dones per tipus de violència soferta. Any 2023



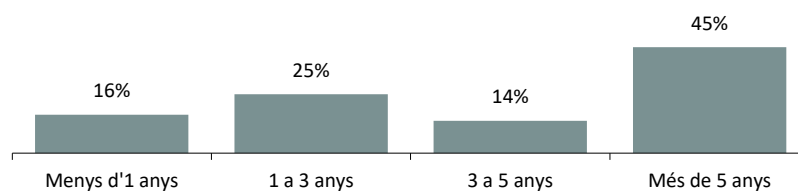
Els i les filles de les dones acollides estan exposades, en una o altra mesura, a la violència de gènere que pateixen les seves mares. D'acord amb les dades disponibles, la gran majoria ha presenciat la violència cap a la seva mare. D'altra banda, un de cada quatre infants acollits ha patit violència psicològica; el 13%, violència física, i un 8% d'aquests, violència perinatal.

Gràfic 13. % d'infants per tipus de violència soferta. Any 2023



Respecte de la durada de la violència, el 84% de les dones acollides patia violència de gènere des de feia més d'un any, i cal ressenyar que el 45% feia més de 5 anys que era víctima d'aquest tipus de violència, un percentatge que s'ha incrementat 5 punts respecte de l'any anterior.

Gràfic 14. % de dones per durada de la violència. Any 2023



En el 65% dels casos la dona té interposada una denúncia contra el seu agressor; en el 35%, no.

Gràfic 15. % de dones segons interposició de denúncia. Any 2023



Si analitzam el casos de les dones acollides que han interposat denúncies per violència de gènere (105 en xifres absolutes), observam que en el 80% dels casos va ser per iniciativa pròpia; en el 6%, per intervenció policial, i en el 14%, per iniciativa d'una tercera persona, una proporció que ha augmentat 12 punts percentuals respecte del 2022.

El 74% de les dones que interposaren denúncia (78 dones de 105) comptaven amb mesures de protecció judicial. Així mateix, 7 casos també disposaven de qualche mesura de protecció cap als seus fills i filles. Per últim, s'ha de ressenyar que en el cas de les dones que han finalitzat el seu procés judicial, el 89% és per resolució condemnatòria, i una, absolutòria.

3. Intervencions i resultats

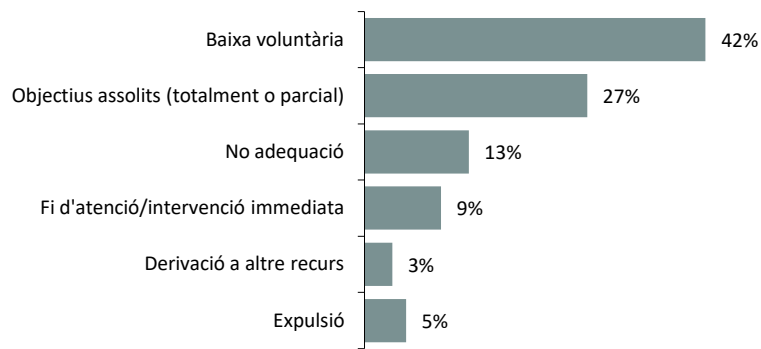
En relació amb les intervencions, l'impacte i els resultats, cal destacar que la majoria de les dones acollides va participar en qualcun dels diferents programes que ofereix el SAMVVM. Totes varen rebre atenció social; el 54% va rebre atenció específica en l'àmbit econòmic mitjançant un pla d'estalvis i el 38%, en termes d'habitatge. El 58% va participar en el Programa formativolaboral. D'entre les dones que en què es va preveure un seguiment psicològic (en el 18% de les acollides no es va preveure per curta estada), només en un 5% es va valorar com a innecessari; en el 52% varen rebre seguiment i a la resta no es va dur a terme per sortida no planificada, manca d'adhesió i/o atenció a altres serveis.

L'equip de psicologia va elaborar 98 plans de seguretat amb les dones, amb una estada superior a un mes al servei. Es varen dur a terme 512 sessions individuals, en què es treballaren principalment la violència de gènere, l'autocura, la regulació emocional i l'autoestima. Així mateix, com a complement de l'atenció individual es desenvoluparen 23 sessions grupals, amb un total de 64 participants. Les sessions realitzades es varen orientar a la psicoeducació i a aspectes vinculats amb la situació de violència patida.

Per altra banda, hi cal afegir que des del SAMVVM s'han tramitat 53 altes al fitxer DVR de l'112,² un recurs perquè les dones que es troben en situació o risc de violència de gènere puguin ser fàcilment geolocalitzades i rebre una resposta més ràpida i eficaç davant possibles episodis de violència.

De les 162 dones acollides, en acabar 2023 i gràcies als programes i les intervencions del servei, el 72% (117 en xifres absolutes) deixaren el SAMVVM. Si aprofundim en la finalització dels processos, s'observa que els dos principals motius de tancament han estat la baixa voluntària, circumstància que es dona en el 42% dels casos, i l'assoliment dels objectius marcats totalment o parcial, en el 27%. També cal esmentar que el nombre de dones que han estat baixa per no adequar-se o ser derivades a un altre recurs suposa un 16% del total.

Gràfic 16. % de motius de baixa de les dones que han estat baixa del SAMVVM. Any 2023



Considerant la seva situació familiar, s'observa que les que no tenen fills/filles mostren majors proporcions d'èxit, ja que el 77% finalitzaren el seu procés en l'any de referència, i en el cas de les que tenen fills, el 68%.

Pel que fa a l'anàlisi del perfil de sortida, les dades mostren una millora en la capacitat econòmica d'aquestes, ja que dues de cada tres dones que finalitzen la seva estada al Servei disposen en sortir-ne de qualque tipus d'ingrés, una proporció que suposa un augment del 63% respecte a la proporció en el perfil d'entrada. En relació amb la procedència dels ingressos, gairebé dos de cada tres casos rep un salari per activitat laboral –sigui en l'economia formal o submergida–, un 26% percep la RAI i la resta, altres tipus de pensions o prestacions d'ajuda.

Ara bé, una de les principals dificultats que troben les dones víctimes a l'hora de finalitzar el seu procés de recuperació i empoderament és l'accés a un habitatge. Una part important ha hagut de dur a terme estratègies adaptatives per a afrontar els obstacles. Així, gairebé el 16%

² El fitxer DVR és un projecte que sorgeix de la col·laboració entre diferents administracions i serveis. Els organismes que hi participen són: GEIBSAU (SEIB 112), l'Institut Balear de la Dona i l'Ajuntament de Palma. Les dones incloses al fitxer poden contactar amb el 112 des del telèfon fix i ser localitzades a l'adreça facilitada o, si es comuniquen per mòbil, descarregar un aplicatiu per a ser geolocalitzades en el moment de la comunicació amb l'112.

de les que en sortiren ho va fer per a viure amb un familiar o amiat, un 13% ha hagut de compartir habitatge amb altres persones, i un 3% han acabat derivades a un altre recurs d'acollida. Cal ressenyar que un 21% de les víctimes acollides tornen a conviure amb el seu agressor. Les que aconseguen viure independentment en un lloguer propi representen el 18% i només 6 de 97 dones ho fan en un habitatge propi.

4. Avaluació

Tal com reflecteixen les dades globals d'atenció, l'any ha estat marcat per un increment constant de les demandes d'acolliment, així com de les persones acollides. Això ha implicat un sobre esforç de l'equip professional, que ha hagut de prioritzar les valoracions d'entrada i la intervenció individual amb les persones acollides per sobre d'altres intervencions grupals i comunitàries.

La mitjana de temps d'estada al Servei també s'ha allargada i ha estat d'un mes més que l'any anterior, no només per la precarietat laboral i la manca d'ingressos suficients per a accedir a un habitatge, sinó també per l'estigma social: moltes dones continuen trobant-se dificultats o rebuig per qüestions xenòfobes i culturals, o per tenir fills. Tot això pot acabar dilatant i afectant el seu procés de recuperació personal. Aquestes circumstàncies han suposat, alhora, que el SAMVVM hagi estat al màxim de la seva capacitat. S'ha superat la previsió que feien els nous plecs de 75 places i s'ha arribat a les 97 pernoctacions diàries, gràcies als recursos d'allotjament externs no inclosos al contracte.

Arran d'aquesta situació de sobreocupació la Unitat Tècnica d'Igualtat ha elaborat un informe de situació del SAMVVM i proposta de sortida de les víctimes de violències masclistes acollides que han finalitzat el seu procés de recuperació com a víctimes, del qual en destaquem les conclusions següents:

- El SAMVVM presenta una situació d'ocupació amb un nombre de persones acollides que supera la capacitat màxima que pot assumir de forma ordinària el Servei, amb una tendència sostinguda d'increment.
- Es posa en evidència que aquesta sobreocupació es deu principalment al fet que la meitat de les dones acollides al SAMVVM que han finalitzat el seu procés de recuperació com a víctimes de violència masclista no pot sortir del Servei perquè no disposen d'alternatives que els permetin viure autònomament. Aquesta circumstància pot fer que el procés de recuperació s'enquisti i es trunqui, i va més enllà dels processos de violència masclista, que són l'objecte principal d'aquest servei específic. La situació exposada es deu a factors de vulnerabilitat i exclusió social, així com a la dinàmica del mercat de lloguer privat i a la manca d'una oferta suficient de lloguer social.

L'anàlisi realitzada fa palès que perquè les dones supervivents a la violència masclista ateses al SAMVVM tinguin un projecte de vida autònom són necessàries actuacions per a millorar la dotació del Servei, però sobretot és clau possibilitar un context de recursos laborals i d'habitatge diferent a l'actual, en consonància amb el que estableix el marc normatiu.

Per això, es considera urgent i necessari el treball coordinat amb les àrees municipals i d'altres administracions per a la millora en l'accés i adequació dels recursos a les necessitats de les dones usuàries del SAMVVM, i en concret:

- L'accés prioritari als recursos d'acolliment municipal per a persones en situació de vulnerabilitat i/o exclusió social.
- L'accés al món laboral, concedint-les prioritat en la intermediació laboral municipal i en l'accés als recursos de feina.
- La continuïtat dels processos d'assignació d'habitatges municipals en els quals es prioritzen les víctimes de violència masclista.
- La possibilitat d'accedir a d'altres tipus d'habitatge protegit o social.
- La creació d'altres formes de suport social i acolliment per a les dones víctimes de violència masclista que han superat el seu procés de recuperació.
- L'establiment de convenis amb altres administracions per a facilitar l'accés a habitatges dignes.

Tot i els obstacles i les limitacions s'han complert, amb solvència i amb un enorme esforç per part de l'equip, els compromisos d'atenció establerts pel Pla de qualitat de la Carta de serveis municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma (norma UNE 93200:2008). Pel que fa a l'atenció en situació d'emergència, en el 100% dels casos l'acolliment s'ha realitzat el mateix dia, i en els casos sense emergència, en un termini màxim de 72 hores.

Respecte del nivell de satisfacció de les dones acollides, les valoracions recollides en relació amb l'atenció durant l'estada al SAMVVM se situen de mitjana en un 8,60 sobre 10. D'altra banda, quant a la millora de la situació i la sortida del centre, els resultats són també molt positius i el grau de satisfacció se situa en un 8,39 sobre 10 de mitjana.