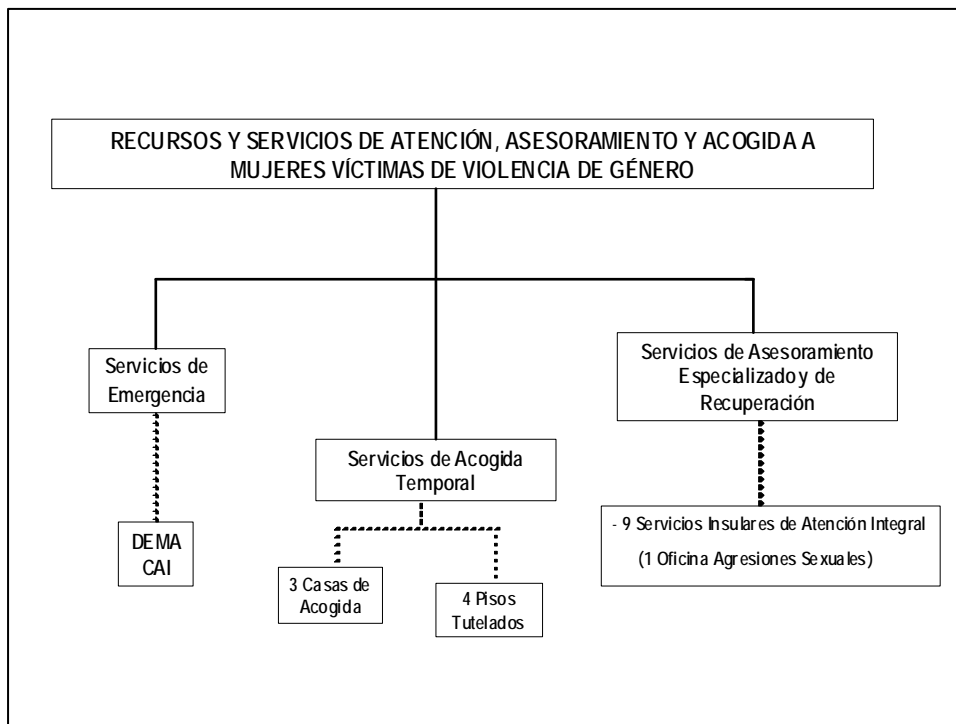


ANÁLISIS CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA

1. DEFINICIÓN DE LOS RECURSOS CONSIDERADOS PARA EL ANÁLISIS:



SERVICIOS DE EMERGENCIA

DEMA-CAI

1.1.2: El número telefónico 112, trata de ser la asistencia más inmediata posible a las demandas de las/os ciudadanas/os de todo el país que se encuentren en una situación de riesgo personal o colectivo.

DEMA: Recurso de activación inmediata para la asistencia a mujeres que se encuentren en una situación de emergencia como consecuencia de la violencia de género. Su objetivo es dar una respuesta rápida, ágil y eficaz las 24 horas del día, todos los días del año, a las mujeres que se hallen en situación de violencia motivada por la diferencia de género, y cuya vida se encuentre en peligro.

CAI: Los CAI son **Centros de Acogida Inmediata** en colaboración y coordinación con el DEMA. Se trata de recursos de acogida temporal para mujeres víctimas de violencia de género preparados para atender, asesorar, acompañar así como tramitar todos aquellos documentos preceptivos, a mujeres que corran un peligro cierto y que requieran de una intervención urgente. Su objeto es el de facilitar la protección y procurar el bienestar de las mujeres acogidas.

SERVICIOS DE ACOGIDA TEMPORAL

CASAS DE ACOGIDA:

Son centros residenciales, destinados a acoger durante un periodo de tiempo determinado a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos/as, procurando la asistencia integral necesaria para conseguir su autonomía personal. Existen en la actualidad **3 casas de acogida** ubicadas en la zona metropolitana, zona norte y zona sur de la isla:

DENOMINACIÓN
Casa de Acogida " Carmen Castilla"
Casa de Acogida " Centro de la Mujer"
Casa de Acogida " Nira"

PISOS TUTELADOS:

Son hogares funcionales y temporales en los que conviven las mujeres víctimas de violencia de género con sus hijos/as, que ya no requieran, en su totalidad, la asistencia prestada por las casas de acogida; pero que, necesiten apoyo y, en especial, un alojamiento transitorio hasta su total autonomía económica. En la actualidad existen **5 pisos tutelados** distribuidos por toda la isla.

DENOMINACIÓN
Piso Tutelado "Tejedoras"
Piso Tutelado " Las Violetas"
Piso Tutelado "Moreyba"
Piso Tutelado " Fayna I"
Piso Tutelado " Fayna II"

SERVICIOS DE ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO y DE RECUPERACIÓN

Servicios Insulares: Los Servicios Insulares de Atención Integral e Intervención Especializada en Violencia de Género son recursos de atención a mujeres que ofrecen atención integral a aquellas mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género. Estos recursos tienen como objetivo ofrecer una adecuada respuesta a las mujeres víctimas de violencia de género que así lo soliciten y a sus hijos/as, a través de la información, el asesoramiento y la intervención social, laboral, jurídica y psicológica, promoviendo la recuperación, integración y autonomía de la mujer. En la actualidad existen 9 Servicios Insulares de Atención Integral a víctimas de violencia de género, siendo uno de ellos específico para casos de agresiones sexuales y acoso sexual.

DENOMINACIÓN	DIRECCIÓN	TELEFONO
Servicio Insular de Adeje	Avda.Los Pueblos s/n. Estación de Guaguas, 2ª planta. Playa de las Américas.38600-Adeje	922-753-619
Servicio Insular de Candelaria	Avda. Los Geranios, 11. Edf. Manema, local A. Las Caletillas. 38530- Candelaria	922-583-258
Servicio Insular de La Laguna	C/San Agustín, 54, Centro Municipal San Agustín 2ª planta. 38260- La Laguna	922-259-621
Servicio Insular de La Orotava	C/León, 12. Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Orotava. 38300- La Orotava	922-323-407 922-321-739
Servicio Insular de Santa Úrsula	C/Doctor Pérez, 3. Edif. María Victoria.38390- Santa Úrsula	922-301-880
Servicio Insular de San Miguel de Abona	Ctra. General a Los Abrigos, nº30 (al lado del Ayuntamiento). 38620- San Miguel de Abona	922-701-306
Servicio Insular de Los Silos	C/ Plaza de Aregume Bajo, s/n. 38470- Los Silos	922-120-020
Servicio Insular de Santa Cruz	C/Valentín Sanz,4. 6º izda.38002- Santa Cruz de Tenerife	922-249-689
Oficina Insular de Agresiones Sexuales		922-242-549

2. MUESTRA:

Nº de recursos encuestados	10
Nº de profesionales encuestados/as	39

Nº de profesionales de atención a mujer encuestadas	35
Nº de profesionales de atención a menores encuestados/as	4

	DEMA-CAI	Oficinas del S.Insular (8 oficinas)	Oficina de Agresiones Sexuales
Nº de profesionales de las diferentes áreas de intervención de los recursos	9	29	3
Nº de profesionales encuestados/as	8	28	3

Se ha realizado el cuestionario a un total de 10 Recursos (DEMA-CAI, las 8 oficinas del Servicio Insular y a la Oficina Insular de Agresiones Sexuales).

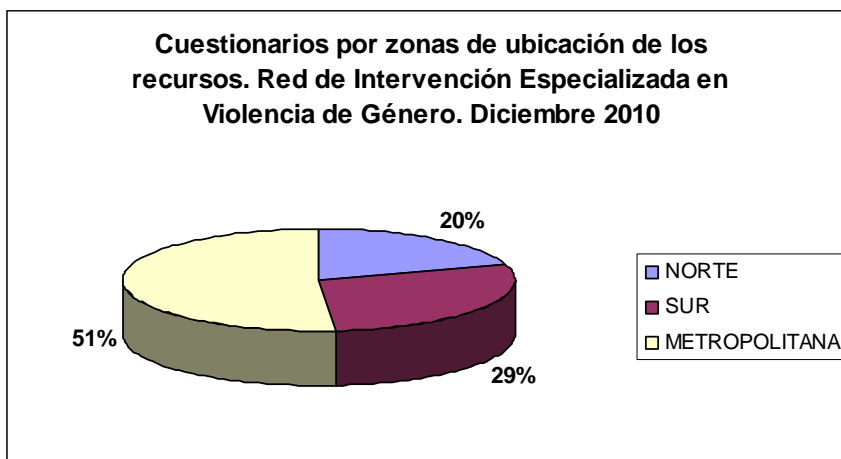
El cuestionario no se ha pasado a las profesionales de los servicios de acogida temporal (casas de acogida y pisos tutelados) debido a que las mujeres que están acogidas en ellos, son atendidas por las oficinas del Servicio Insular.

De este modo quedarían cubiertos todos aquellos recursos y servicios que realizan atención y asesoramiento integral a las mujeres de la Red de Intervención Especializada en Violencia de Género (área social, psicológica y jurídica).

Para el análisis se han contabilizado los cuestionarios correspondientes a las profesionales que realizan atención social, psicológica y jurídica a mujeres (35 cuestionarios), analizando por separado los cuestionarios correspondientes al Equipo de Atención a menores a cargo de las mujeres (4 cuestionarios) que prestan sus servicios en las oficinas del Servicio Insular.

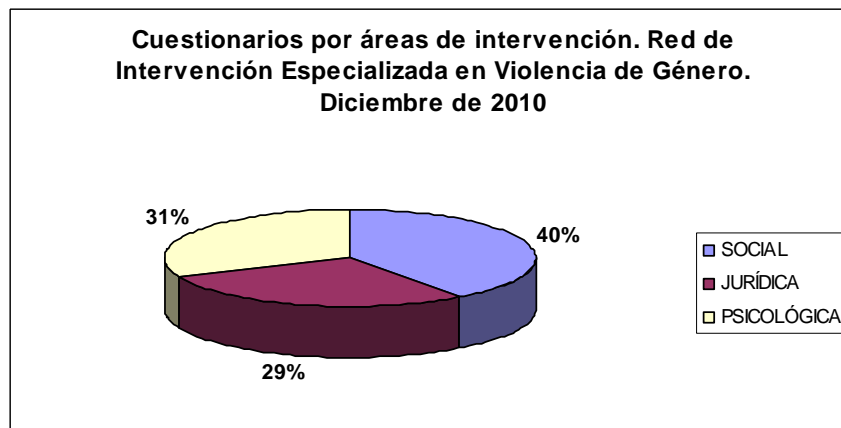
De este modo la distribución de los cuestionarios realizados por zonas y áreas de intervención quedaría del siguiente modo:

NORTE	7
SUR	10
METROPOLITANA	18



Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

SOCIAL	14
JURÍDICA	10
PSICOLÓGICA	11



Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

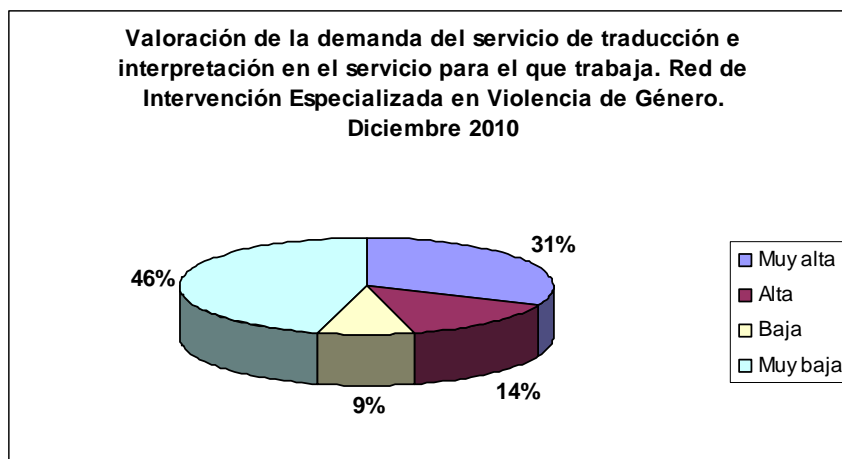
Es importante destacar que los servicios son de carácter insular y que en concreto aunque en las oficinas las usuarias suelen pertenecer a la comarca donde se ubica la oficina, en el caso de algunos de los servicios ubicados en la zona metropolitana como puede ser el DEMA-CAI y la Oficina de Agresiones Sexuales, las usuarias allí atendidas provienen de todos los municipios de la isla.

3. ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO:

1. ¿En que grado valoraría la demanda por parte de usuarias extranjeras de habla no española de un servicio de traducción e interpretación en el recurso para el que trabaja?

De las usuarias encuestadas el 55% valoran la demanda del servicio como baja o muy baja, mientras que el 45% restante consideran que existe una demanda alta o muy alta de este servicio.

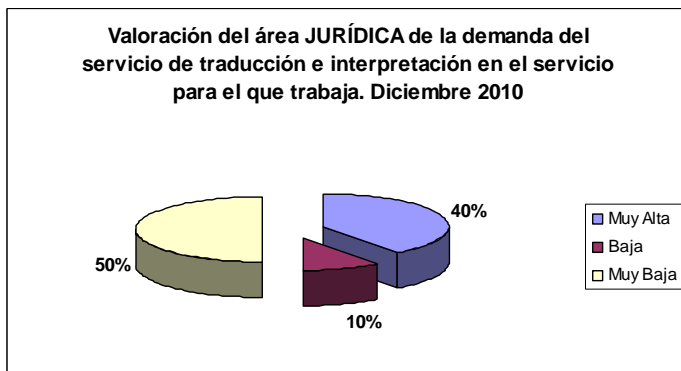
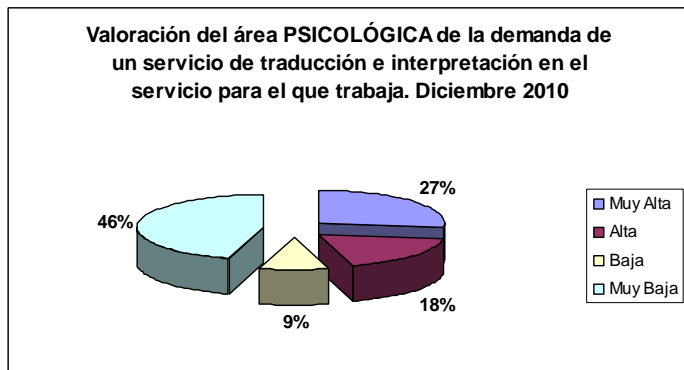
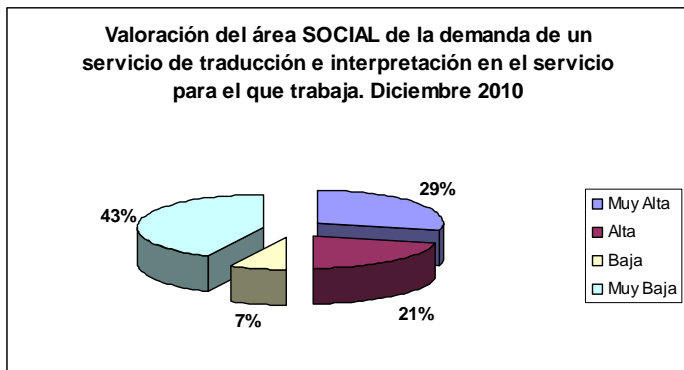
	SOCIAL	PSICOLÓGICA	JURÍDICA	TOTAL
Muy Alta	4	3	4	11
Alta	3	2	0	5
Baja	1	1	1	3
Muy Baja	6	5	5	16
TOTAL	14	11	10	35



Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

Valoración por áreas de intervención

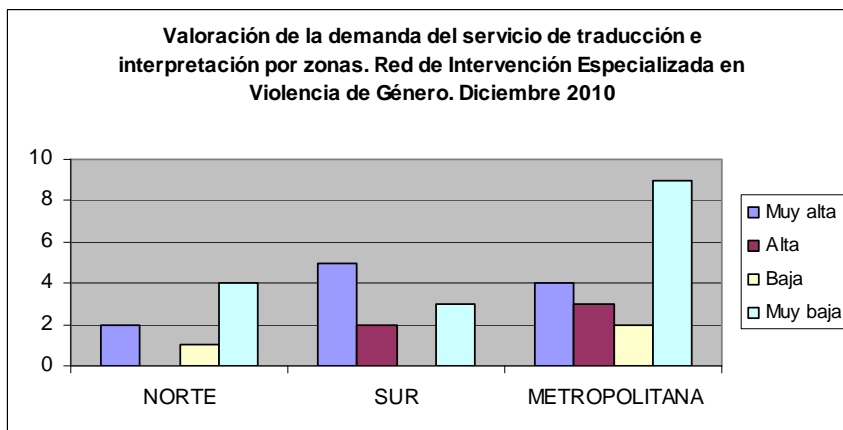
Por áreas de intervención, los resultados del análisis, según el grado de valoración de la necesidad del servicio de traducción e interpretación son los que se muestran en los siguientes gráficos:



Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

Valoración por zonas de intervención

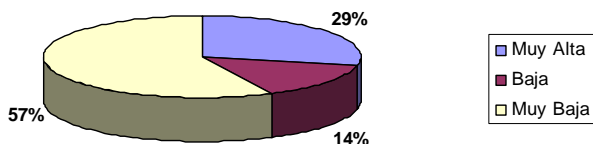
	NORTE	SUR	METROPOLITANA	TOTAL
Muy Alta	2	5	4	11
Alta	0	2	3	5
Baja	1	0	2	3
Muy Baja	4	3	9	16
TOTAL	7	10	18	35



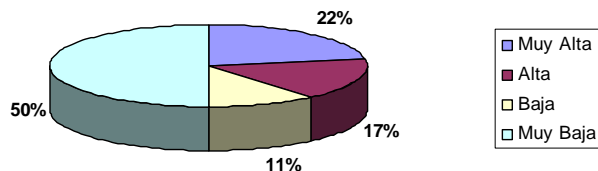
Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

El análisis por zonas de ubicación de los recursos muestra como existe opiniones muy variadas respecto a la necesidad del servicio de traducción e interpretación, siendo representativas las valoraciones muy altas o altas en cuanto a la necesidad fundamentalmente en la **zona sur** (70% de las encuestadas en esta zona) y las valoraciones muy bajas o bajas en la **zona norte** (71% de las encuestadas en esta zona) y metropolitana (61% de las encuestadas en esta zona).

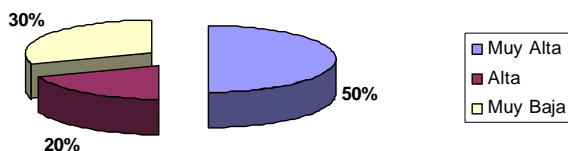
Valoración de las profesionales ubicadas en recursos de la zona NORTE de la demanda de un servicio de traducción e interpretación



Valoración de las profesionales ubicadas en recursos de la zona METROPOLITANA de la demanda de un servicio de traducción e interpretación



Valoración de las profesionales ubicadas en recursos de la zona SUR de la demanda de un servicio de traducción e interpretación

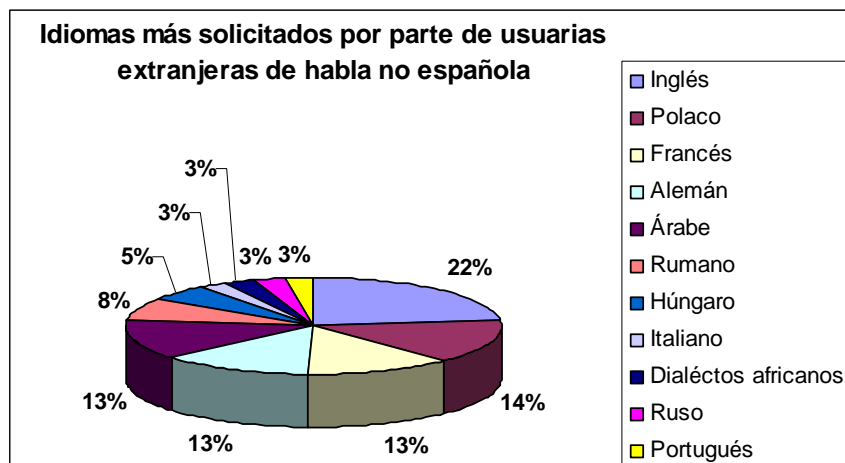


Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

2. ¿Qué idiomas son los más solicitados por parte de las usuarias extranjeras de habla no española en su área de intervención?

De las profesionales encuestadas, el 13% considera que no existe demanda en la traducción de idiomas, bien porque no se les ha dado el caso de atender a usuarias extranjeras de habla no española, bien porque las usuarias extranjeras que acuden al recurso hablan español o porque la usuaria acude con traductor/a.

El 87% restante si considera que existe demanda en la traducción de idiomas entre las usuarias de habla no española. Los idiomas más demandados, según las profesionales de los diferentes recursos son los que se muestran en el siguiente gráfico.



Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

El inglés es el idioma más demandado con un 22% de representatividad, seguido del polaco (14%) y el francés, alemán y árabe con un 13% respectivamente.

3. ¿Dificultades más frecuentes encontradas?

Entre las diferentes respuestas aportadas por parte de las profesionales de los recursos, respecto a las dificultades encontradas en la atención a usuarias de habla no española, las más representativas son las que se muestran a continuación:

- Desconocimiento por parte de las profesionales de los idiomas
- Comunicación deficiente que tiene como repercusiones:
 - Dificultad de realizar una atención y asesoramiento de calidad
 - Dificultad de comprensión por parte de la usuaria de las instrucciones que se le explican (información relevante, explicación de los recursos y servicios que se ofrecen, solicitud de documentación, asesoramiento, comprensión del significado de los cuestionarios y fichas de recogida de información).
 - Llevar a cabo las terapias psicológicas (detección de emociones).
 - Llevar a cabo la intervención social y jurídica (vocabulario, tecnicismos)
 - No poder entender la demanda de la usuaria ni conocer sus expectativas y necesidades, lo que dificulta la realización de un diagnóstico de la situación, el establecimiento de un plan de intervención, realización de informes, etc.
 - Dificultad de enganchar a la usuaria al recurso y que vea la utilidad del mismo.
 - No garantizar los medios de protección que contempla la ley 1/2004, poniendo en riesgo la seguridad de la usuaria.
 - Riesgo de regreso con el agresor.

4. ¿De que manera ha solventado este tipo de dificultades?

Los mecanismos empleados para solventar la atención a las usuarias extranjeras de habla no española son las que se muestran a continuación:

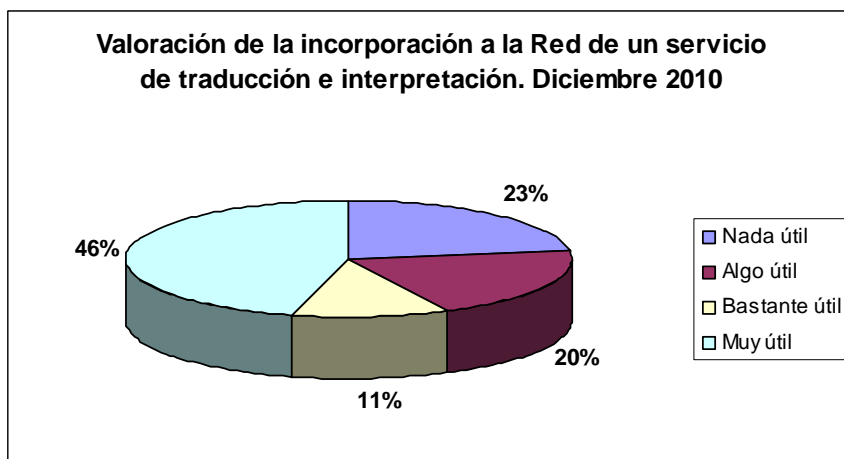
RECURSOS PROPIOS DE LA PROFESIONAL:

- Hablando más despacio y empleando un lenguaje y terminología sencillos, utilizando el recurso de los ejemplos.
- Con conocimientos básicos de inglés
- Con traductores de internet.
- Empleo del lenguaje no verbal

RECURSOS EXTERNOS:

- Solicitando a la usuaria que acuda con alguna persona que le haga de intérprete
- Derivándolas a otros recursos propios (intérpretes del 112, profesionales de los recursos propios que dominen el inglés)
- Contactando con profesionales de otros recursos, traductores del juzgado, intérpretes de dependencias policiales, servicios gratuitos de intérpretes, consulados.

5. ¿Cómo valoraría la incorporación a la Red de un servicio de Traducción e Interpretación para la atención de usuaria extranjeras de habla no española?



Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

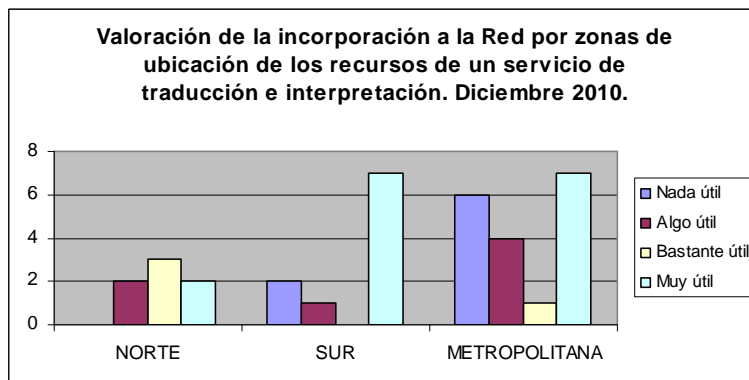
El 77% de las encuestadas ven la utilidad de la incorporación de un servicio de traducción e interpretación a la Red, frente al 23% que considera nada útil el contar con un servicio de esas características. Del 77% que consideran el servicio útil, el 57% lo valora como bastante o muy útil.

Además las profesionales que ven la utilidad en la incorporación de este servicio consideran que sería un buen modo de realizar una intervención más efectiva, de evitar el abandono del recurso por parte de algunas usuarias extranjeras y serviría de reclamo para que otras posibles víctimas de habla no española acudieran a los recursos, sobre todo en algunas oficinas de la isla donde el volumen de usuarias extranjeras es mayor.

Por su parte el 23% que considera este servicio como nada útil, opina que la demanda no es tan elevada y en algunos casos lo consideran poco operativo y como algo que afectaría a la confianza y privacidad usuaria-profesional.

	NORTE	SUR	METROPOLITANA
Nada útil	0	2	6
Algo útil	2	1	4
Bastante útil	3	0	1
Muy útil	2	7	7

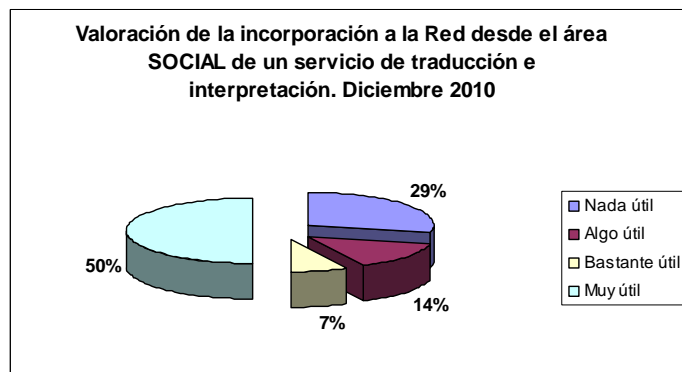
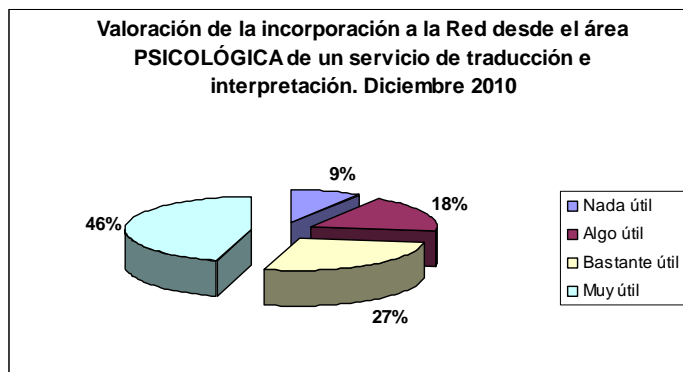
Por zonas de ubicación de los recursos, se observa como el 100% de las encuestadas en la zona norte, el 80% de las encuestadas en la zona sur y el 67% de las encuestadas en la zona metropolitana, considera el servicio como algo, bastante o muy útil. Así mismo de las profesionales que consideran el servicio como nada útil, la mayor proporción se encuentra ubicada en la zona metropolitana (75%).

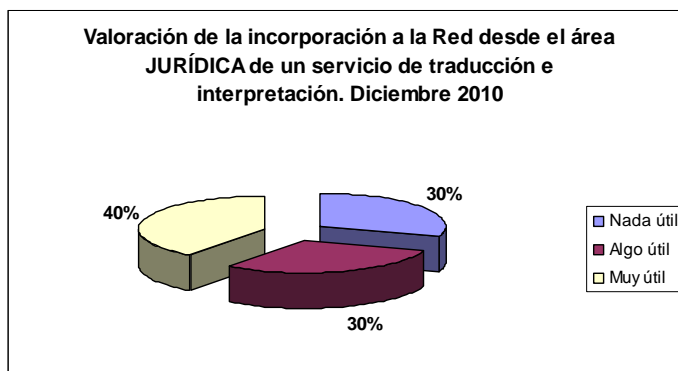


Fuente: Cuestionarios de Evaluación- Dificultades Mediación Lingüística
Elaboración: Unidad Orgánica de Violencia de Género

	SOCIAL	PSICOLÓGICA	JURÍDICA
Nada útil	4	1	3
Algo útil	2	2	3
Bastante útil	1	3	0
Muy útil	7	5	4

Analizando la valoración de esta necesidad por áreas de intervención de la se puede constatar nuevamente la percepción por parte de las profesionales de la necesidad de contar con un servicio de traducción e interpretación. Se observa como es el área psicológica la que concentra una mayor cantidad de respuestas orientadas a la utilidad del servicio, el 91% de las encuestadas de esta área considera el servicio como algo, bastante o muy útil. Estas categorías de respuesta (algo, bastante o muy útil) también son relevantes en el área social y jurídica ya que representan el 71% y el 70% respectivamente.





Valoración por parte del Equipo de Menores de la incorporación del servicio de traducción y principales dificultades.

Nº de profesionales del recurso	4
Nº de profesionales encuestados/as	4

El Equipo de Menores esta formado por 4 profesionales que dan cobertura a la demanda de atención de los hijos/as de las mujeres víctimas de violencia de género que están siendo atendidas por alguna de las 8 oficinas del Servicio Insular.

Las/os profesionales del Equipo de menores de la Red que han sido encuestadas/os consideran la incorporación de un servicio de traducción e interpretación como algo de gran utilidad.

Es importante destacar que los/as profesionales del Equipo de Menores manifiestan que este tipo de servicio es necesario fundamentalmente para las madres de los niños/as que acuden al servicio ya que en la mayor parte de los casos, los niños y niñas que se atienden dominan el español pero no sus madres.

En este sentido consideran que el no contar con un servicio de estas características esta generando problemas tales como:

- Dificultades de comunicación que obstaculizan la obtención de información en la entrevista inicial con las madres sobre la demanda y la situación actual de los niños/as y el establecimiento de pautas a las usuarias que sirvan de apoyo en la intervención con sus hijos/as.
- Dificultades en la intervención y en la trasmisión de información a las mujeres sobre la valoración y evolución de sus hijos/as.