



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció General de l'Institut Valencià
de les Dones

Ciutat Administrativa 9 d'octubre Torre 3 Planta 4
C/ de la Democràcia, 77
46018-València



SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS

INFORME ANUAL 2022

SERVEI ATENCIÓ TELEFÒNICA

900 580 888

XARXA DE CENTRES DONA 24 HORES

DIRECCIÓ GENERAL DE L'INSTITUT VALENCIÀ DE LES DONES

VICEPRESIDÈNCIA I CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. INFORME QUANTITATIU	4
Nombre de telefonades i procedència	4
Motiu de la telefonada	7
3. INFORME PER PROVÍNCIES I COMARQUES	8
4. TIPUS INTERVENCIÓ DES DEL 900	12
5. ALTRES TEMES RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA	13
Altres Temes	13
Coordinacions	14
Telefonades gestionades des del 900.	15
6. SINOPSI 016	16
7. GESTIÓ NOTÍCIES DE PREMSA	16
8. HISTÒRIC DE TELEFONADES.....	17



1. INTRODUCCIÓ

La Xarxa de Centres Dona 24 Hores com a recurs especialitzat en l'atenció a dones víctimes de violència de gènere, ofereix un Servei d'Atenció Telefònica permanent de caràcter gratuït en funcionament les 24 hores, els 365 dies de l'any, atés per professionals especialitzades en aquesta problemàtica.

Aquest Servei Telefònic d'informació i assessorament va dirigit a víctimes de violència de gènere, els seus fills i filles, a la ciutadania en general que necessite informació i assessorament sobre aquest tema, així com professionals implicats/ades en aquesta problemàtica que requerisquen informació i coordinació.

Des del Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de Centres Dona 24 Hores s'atenen totes les telefonades rebudes, ja siga de la Comunitat Valenciana com de qualsevol altre lloc d'Espanya, i en aquest cas, es deriva al servei especialitzat de la comunitat autònoma corresponent.

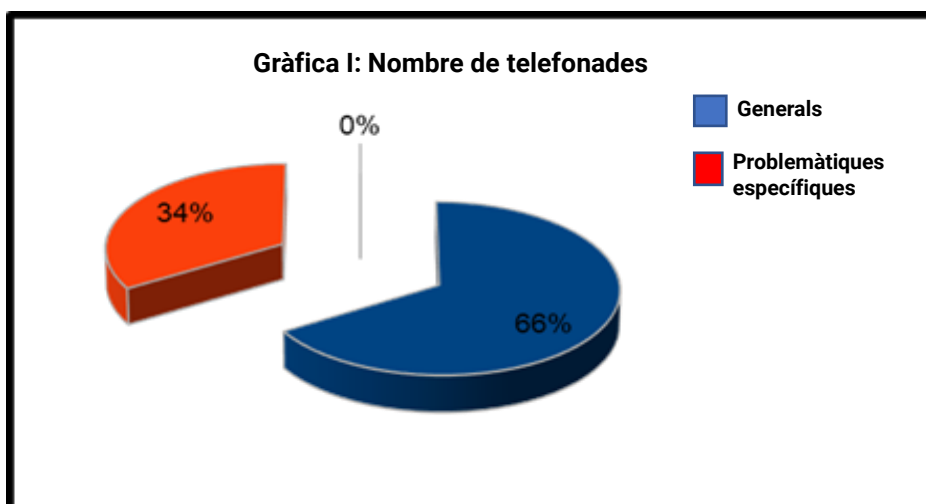
Ofereix la garantia de confidencialitat de les dades de les persones usuàries del servei, i presta una atenció integral i multidisciplinària que comprén els àmbits social, jurídic i psicològic; a les usuàries del servei, consistents principalment en informació de la problemàtica en si, recursos existents per a afrontar aquestes situacions, informació sobre els drets de les víctimes, assessorament jurídic i social, així com la gestió de telefonades de dones en situació de crisi en què se li ofereix a la víctima suport emocional o, si la situació és d'emergència, la mobilització de recursos pertinents.

El motiu d'aquesta memòria, és donar a conèixer les dades més significatives i rellevants que s'han recollit, i presentar una avaluació quantitativa i qualitativa de les diferents intervencions que es duen a terme des d'aquest servei.

2. INFORME QUANTITATIU

NOMBRE DE TELEFONADES I PROCEDÈNCIA

Durant l'any 2022 el Servei d'Atenció Telefònica gratuït 900 580 888 ha atés un total de **67.209 telefonades**. D'aquestes, 22.719 (33,80%) dones manifesten per primera vegada la problemàtica de violència de gènere que pateixen, i sol·liciten assessorament i suport per la situació en la qual es troben immerses (Taula 1, Gràfic I) per a tota la Xarxa de Centres Dona 24 Hores, 14 Hores i Rurals.



TAULA 1: NOMBRE DE TELEFONADES

	Nre.	%
Generals	44.490	66,2
Problemàtiques específiques	22.719	33,8
TOTAL	67.209	100,0

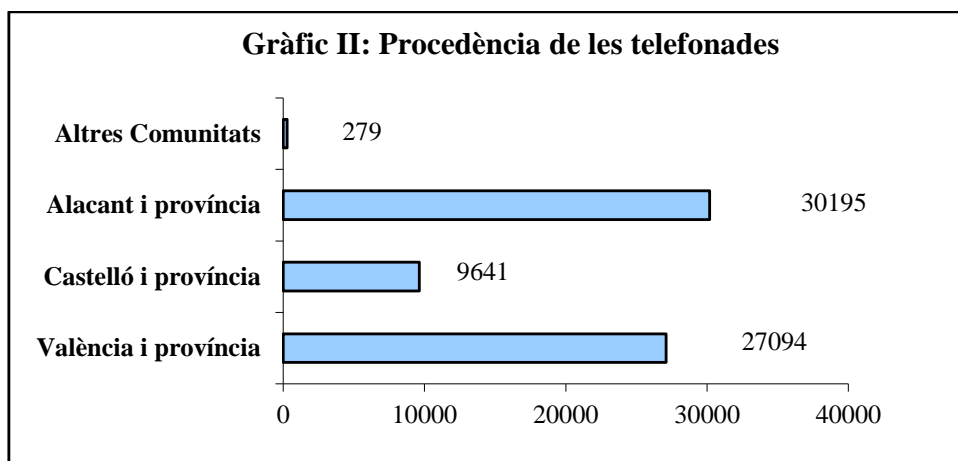


El major nombre de telefonades s'ha rebut des de la província d'Alacant amb 30.195 telefonades (44,9%), seguit de València i província amb 27.094 (40,3%) i Castelló amb 9.641 (14,3%) (Taula 2, Gràfic II).

En la dada "altres comunitats" apareixen aquelles telefonades en què la persona telefona des d'una altra província fora de la Comunitat Valenciana i que requereix informació i assessorament amb un total de 279 telefonades (0,4%) (Taula 2).

TAULA 2: PROCEDÈNCIA

	N	%
València i província	27.094	40,3
Castelló i província	9.641	14,3
Alacant i província	30.195	44,9
Altres comunitats	279	0,4
TOTAL	67.209	100,0



Les telefonades que es reben en el Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de Centres Dona 24 Hores, 14 Hores i Rurals han sigut realitzades bé per:



- A. **Dones víctimes de violència de gènere:** dones que contacten per primera vegada amb la Xarxa de Centres Dona 24 Hores a través del telèfon 900.580.888 i dones que ja són coneixedores d'aquest recurs.

- B. **Professionals:** professionals d'altres àmbits d'actuació relacionats amb aquesta problemàtica com ara professionals de l'àmbit sanitari, judicial, policial, educatiu...

- C. **Altres persones alertants:** Ciutadania en general (família, amistats, veïnat, etc.) que alerten d'una problemàtica de violència de gènere o busquen informació i assessorament sobre aquest tema.

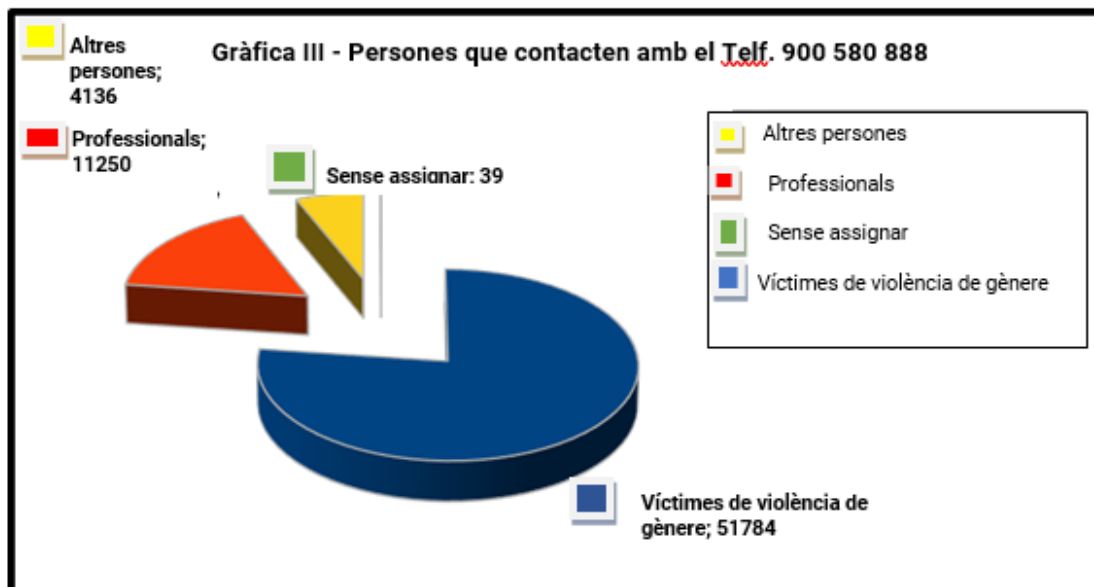
Del total de les telefonades ateses en el Servei d'Atenció Telefònica 900 580 888, *la major part són de les mateixes dones víctimes de violència de gènere*, amb un registre un total de 51.784 telefonades (77,1%). Aquesta dada recull tant les dones que usen per primera vegada el Servei (22.719 dones), com les que ja són usuàries de la Xarxa de Centres Dona 24 Hores.

Hi segueixen les telefonades realitzades per professionals dels diferents àmbits relacionats amb la problemàtica, en què es comptabilitzen un total d'11.250 telefonades (16,7%).

En últim lloc, amb 4.136 telefonades (6,2%), destaquen les realitzades per altres persones, com ara familiars, amistats, veïnat, etc., que alerten d'un cas de violència de gènere o bé sol·liciten informació i/o assessorament sobre qüestions específiques relacionades amb aquesta problemàtica, o qüestions més generals (TAULA 3, Gràfic III).

TAULA 3: PERSONES QUE CONTACTEN AMB EL TELÈFON: 900.580.888

	N	%
Víctimes de violència de gènere	51.784	77,1
Professionals	11.250	16,7
Altres persones alertants	4.136	6,2
Sense assignar	39	0,1
TOTAL	67.209	100,0



MOTIU DE LA TELEFONADA

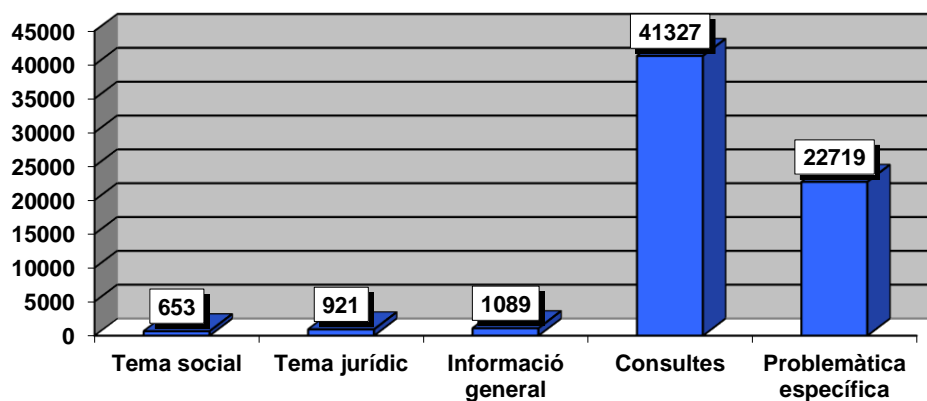
D'altra banda, les telefonades que es reben en el Servei d'Atenció Telefònica permanent, es realitzen per diferents motius, és a dir, demanant informació i/o l'assessorament sobre determinats aspectes, que s'agrupen en cinc variables: **Tema social, tema jurídic, informació general, consultes i problemàtica específica**; bé amb aquesta problemàtica, o amb qüestions més generals d'interés per a les víctimes de violència de gènere, professionals i per a la població en general.

Tal com consta en la Taula núm. 4, Gràfic IV, el nombre de telefonades més significatiu és el que correspon a "consultes", amb 41.327 telefonades (61,5%). Aquesta variable aglutina majoritàriament les telefonades realitzades per víctimes de violència de gènere (dones que han sigut o estan sent ateses) o telefonades realitzades per professionals de diferents àmbits, que volen fer consultes o coordinar-se amb la Xarxa de Centres Dona 24 Hores, seguit de les telefonades realitzades per víctimes de violència de gènere que contacten per primera vegada amb el servei demanant atenció, amb un total de 22.719 telefonades (33,8%).

TAULA 4: MOTIUS DE LA TELEFONADA

	N	%
Tema social	653	1,0
Tema jurídic	921	1,4
Informació general	1.089	1,6
Consultes	41.327	61,5
Problemàtica específica	22.719	33,8
Sense assignar	500	0,7
TOTAL	67.209	100,0

Gràfic IV: Motiu de la telefonada



3. INFORME PER PROVÍNCIES I COMARQUES

Les comarques de les tres províncies, Alacant, València i Castelló, es distribueixen, en àmbit d'intervenció, entre els 10 Centres Dona (Centres 24 Hores, 14 Hores i Rurals) que conformen la Xarxa de Centres Dona 24 Hores.

El total de les telefonades de cada comarca inclou totes les telefonades que són realitzades per usuàries, professionals i població general i les telefonades específiques, que són aquelles dones que contacten per primera vegada amb la Xarxa de Centres Dona 24 Hores en què manifesten



una problemàtica de violència i el Servei d'Atenció telefònica valora derivar-les, per a facilitar cita, al seu centre de referència.

Cal destacar que totes les comarques on la Xarxa de Centres Dona 24 Hores disposa d'un centre, bé de 24 Hores, que són els que reben més telefonades, seguits dels Centres 14 Hores i els Centres Rurals i d'Interior.

Atesa la rellevància de les telefonades en cada comarca, s'adjunta (ANNEX I) a aquesta memòria la dada total de les telefonades de cada població, distribuïda per comarques i províncies.

PROVÍNCIA D'ALACANT. COMARQUES

El major nombre de telefonades es registra a la Comarca de l'Alacantí amb un 39,7%, això és pel fet que el Centre Dona 24 Hores d'Alacant està en aquesta comarca. Seguit de la comarca de la Marina Alta amb un percentatge del 28,4% de la qual pertany el Centre Dona 14 Hores de Dénia; continua la Comarca del Baix Segura amb un 13,8%, situat al Centre Dona 14 hores de Torrevieja, i per la comarca del Vinalopó Mitja amb un 12,0% en la qual està situat el Centre Dona Rural i d'Interior d'Elda (Taula 5).

TAULA 5: COMARQUES PROVÍNCIA D'ALACANT

COMARCA	N	%
El Baix Segura (*)	4.169	13,8
El Baix Vinalopó	721	2,4
El Comtat	49	0,2
El Vinalopó Mitjà (*)	3.619	12,0
La Marina Alta (*)	8.572	28,4
La Marina Baixa	439	1,5
L'Alacantí (*)	11.994	39,7
L'Alcoià	535	1,8
L'Alt Vinalopó	97	0,3
TOTAL	30.195	100,0

(*)



A la comarca del Baix Segura/Vega Baja hi ha el CM 14H de Torreveija, que ha rebut un total de 3.627 telefonades.

A la comarca del Vinalopó Mitjà hi ha el CM Rural d'Elda, que ha rebut un total de 3.283 telefonades.

A la comarca de la Marina Alta hi ha el CM 14 Hores de Dénia, que ha rebut un total de 8.308 telefonades.

A la comarca de l'Alacantí hi ha el CM 24 Hores d'Alacant, que ha rebut un total d'11.560 telefonades.

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA. COMARQUES

Cal destacar les dades de les telefonades de la capital de València, on hi ha el Centre Dona 24 Hores de València, amb un percentatge del 69,5% de tota la província, seguit de la comarca de la Foia de Bunyol, on hi ha el Centre Dona Rural i d'Interior de Yátova, amb un percentatge del 9,9% i la comarca de la Costera, amb l'obertura d'aquest any del Centre Dona Rural de Xàtiva, amb un percentatge del 4,5%. (Taula 6).

TAULA 6: COMARQUES PROVÍNCIA DE VALÈNCIA

COMARCA	N	%
El Camp de Morvedre	304	1,1
El Camp de Túria	518	1,9
El Racó d'Ademús	17	0,1
La Vall de Cofrents-Aiora	26	0,1
La Canal de Navarrés	65	0,2
La Costera (*)	1.215	4,5
La Foia de Bunyol (*)	2.673	9,9
La Plana d'Utiel-Requena	164	0,6
La Ribera Alta	611	2,3
La Ribera Baixa	217	0,8
La Safor	445	1,6
La Vall d'Albaida	202	0,7



L'Horta Nord	466	1,7
L'Horta Oest	808	3,0
L'Horta Sud	506	1,9
Els Serrans	40	0,1
València (*)	18.817	69,5
TOTAL	27.094	100,0

(*)

A la comarca de la Foia de Bunyol hi ha el CM Rural de Yátova, que ha rebut un total de 2.370 telefonades.

A la comarca de la Costera hi ha el CM Rural de Xàtiva, que ha rebut un total de 1.129 telefonades.

A la ciutat de València hi ha el Centre Dona 24 hores, amb un total de 18.451 telefonades.

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ. COMARQUES

A la província de Castelló, la comarca predominant en percentatge de telefonades és la Plana Alta, on hi ha el Centre Dona 24 Hores de Castelló, amb un 57,9%, seguit de la comarca de l'Alt Palància, que compta amb el Centre Dona Rural i d'Interior de Segorbe, amb un percentatge del 20,2%, i lleugerament per davall la comarca del Baix Maestrat, on hi ha el Centre Dona Rural i d'Interior de Sant Mateu, amb un 15,9% del total de telefonades de la província (Taula 7).

TAULA 7: COMARQUES PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

COMARCA	N	%
L'Alt Millars	19	0,2
L'Alt Palància (*)	1.951	20,2
El Baix Maestrat (*)	1.537	15,9
Els Ports	15	0,2
La Plana Alta (*)	5.580	57,9
La Plana Baixa	476	4,9
L'Alcalatén	44	0,5



L'Alt Maestrat	19	0,2
TOTAL	9.641	100,0

(*)

A la comarca de l'Alt Palància hi ha el CM Rural de Segorbe, que ha rebut un total de 1.893 telefonades.

A la comarca del Baix Maestrat hi ha el Centre Dona Rural de Sant Mateu amb un total de 1.141 telefonades.

A la comarca de la Plana Alta hi ha el Centre Dona 24 Hores de Castelló amb un total de 5.388 telefonades.

4. TIPUS INTERVENCIÓ DES DEL 900

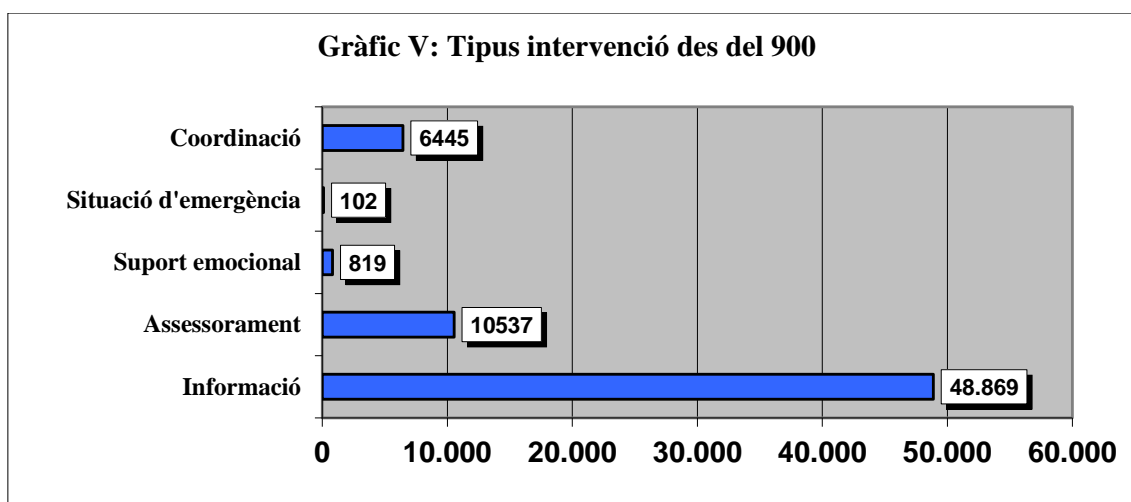
Cal assenyalar que el tipus d'intervenció que du a terme el Servei d'Atenció Telefònica fa referència a les realitzades amb la finalitat de: **informació** tant per a les víctimes de violència de gènere com a població en general, **assessorament** sobre la problemàtica o la demanda exposada, **suport emocional** per a les víctimes o familiars en aquells casos que els Centres Dona no poden atendre en aquell mateix moment; per exemple, quan no estan oberts o davant la necessitat immediata de la dona. **Coordinació** amb altres ens, organismes o professionals que requereixen informació i assessorament específic sobre un cas, i intervenció en **situacions d'emergència** on es fa necessari intervindre en crisi, en coordinació, en tot cas, amb el 112 i/o amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

El percentatge més elevat correspon intervencions en què les víctimes i població en general sol·liciten informació (72,7%). Hi segueix el percentatge de la intervenció en assessorament sobre la problemàtica (15,7%). I la intervenció en què requereix una coordinació des de diferents àmbits sobre casos i intervenció multidisciplinària. (9,6%). (TAULA 8, Gràfic V).

TAULA 8: TIPUS INTERVENCIONS DES DEL 900

	N	%
Informació	48.869	72,7
Assessorament	10.537	15,7

Suport emocional	819	1,2
Situació d'emergència	102	0,2
Coordinació	6.445	9,6
Sense assignar	437	0,6
TOTAL	67.209	100,0



5. ALTRES TEMES RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA

ALTRES TEMES

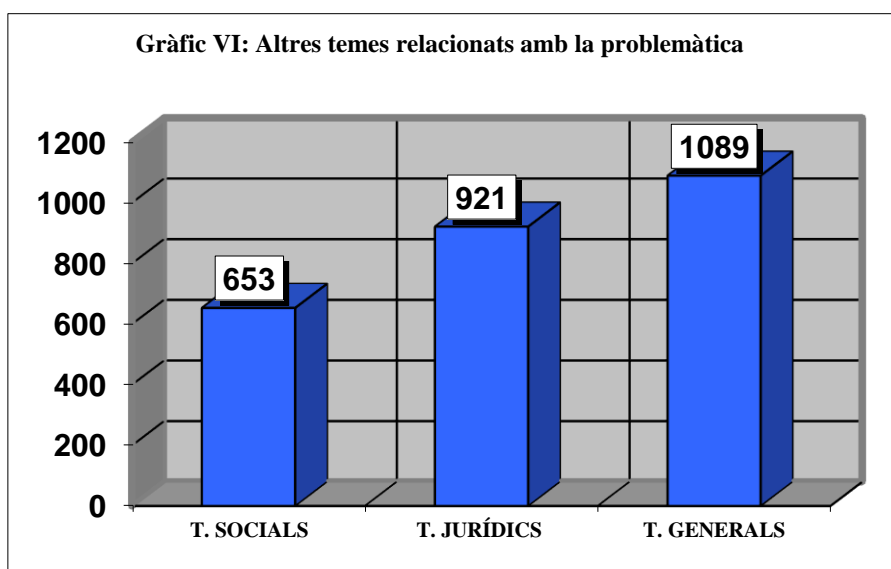
En la taula següent es mostren les telefonades realitzades sobre temes d'interès general per a les dones detallats per: temes socials, jurídics i informació general.

Les telefonades referents a consultes a temes d'informació general sobre la problemàtica de Violència de Gènere són les més consultades amb un total de 1.089 telefonades (40,9%), hi segueix, amb un 34,6%, les 1.121 telefonades amb temes jurídics. Finalment, les que engloben consultes sobre temes socials, amb 568 telefonades (24,5%). (TAULA 9, Gràfica VI).



TAULA 9: ALTRES TEMES RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA

	N	%
Temes socials	653	24,5
Temes jurídics	921	34,6
Temes d'informació general	1.089	40,9
Total	2.663	100,0



COORDINACIONS

Quant al nombre de coordinacions que ha efectuat el Servei d'Atenció Telefònica, amb intervenció directa en els casos, motivades per la problemàtica presentada durant l'any 2022, **cal** destacar que s'han realitzat **3.344 coordinacions** amb diferents professionals d'organismes i institucions. Hi destaca, amb el 23,80%, les realitzades amb les Oficines d'Atenció a Víctimes del Delicte, seguides de les efectuades amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat, amb 19,98% (TAULA 10).



TAULA 10: COORDINACIONS

	N	%
Centres residencials per a dones	600	17,94
Centres de salut / hospitals	186	5,56
Centres policials (FCSE)	668	19,98
Jutjats	131	3,92
Oficina d'Atenció Víctimes del delictes	796	23,80
Fiscalia	2	0,06
Advocat/a d'Ofici/Privat	98	2,93
Col·legi d'Advocats	146	4,37
Punt de Trobada Familiar (PTF)	2	0,06
Unitat Violència Subdelegació de Govern	2	0,06
ONG	39	1,17
Serveis socials municipals	498	14,90
112	13	0,39
Secció 3a edat	3	0,09
Secció del Menor	1	0,03
Unitat de Conductes Addictives (UCA)	3	0,09
Xarxa Valenciana d'Igualtat	114	3,41
DG Institut Valencià de les Dones	34	1,02
DT d'Igualtat	6	0,18
Clínica Medicoforense	1	0,03
Penitencieries	1	0,03
TOTAL	3.344	100,0

TELEFONADES GESTIONADES PEL 900

El Servei d'Atenció Telefònica permanent realitza de manera habitual intervenció amb les telefonades rebudes i que no són derivades a la Xarxa de Centres, ja que el 900 cobreix la seua demanda; pot ser tant d'informació i assessorament, com de coordinació, en què destaquen les



que es realitzen amb aquelles usuàries els seus centres de referència de les quals no estan oberts en aquells moments o els seus professionals estan amb un altre cas.

De les telefonades ateses al llarg del 2022, que en són un total de 67.209, s'han transferit a la Xarxa de Centres 38.699 telefonades i han sigut directament ateses i gestionades pel Servei d'Atenció Telefònica 28.510 telefonades.

Cal destacar d'aquestes telefonades les 3.344 coordinacions realitzades per a la gestió de diferents casos i les 102 intervencions en crisis amb usuàries.

El volum de telefonades gestionades pel 900, amb una primera valoració de la situació, assumint-les les professionals la intervenció o derivant la telefonada a algun dels centres de la Xarxa, han suposat una mitjana de 184 telefonades diàries.

6. SINOPSI 016

El Servei telefònic d'informació i assessorament jurídic en matèria de violència de gènere, **016**, ha derivat enguany al Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de Centres Dona 24 Hores, 14 Hores i Rurals i d'Interior, un total de **5.293 telefonades**. Xifra que fa una mitjana de 441 telefonades mensuals, és a dir, entorn d'una mitjana de 14 o 15 telefonades diàries.

7. GESTIÓ NOTÍCIES DE PREMSA

Les professionals del servei d'atenció telefònica de la Xarxa de Centres Dona han gestionat durant 2022 un total de 53 **notícies de premsa** a la província de **València**, la resta de notícies són ateses des dels Centres Dona de referència de les altres províncies.

Es tracta de notícies publicades en els mitjans de comunicació que podrien estar relacionades amb problemàtica de violència de gènere. En aquests casos, les professionals realitzen les pertinents coordinacions, les quals no ixen reflectides en la taula 10 de coordinacions, ja que en un primer moment no es fa intervenció amb la víctima, pel fet que se'n desconeixen les dades i la procedència. Aquestes coordinacions solen ser principalment amb els serveis socials municipals, centres sanitaris, forces i cossos de seguretat, oficines d'atenció a víctimes del delictes i jutjats, a fi d'informar sobre la possibilitat de rebre atenció i assessorament integral en Centre Dona d'aquelles víctimes que ho necessiten. Del fruit d'aquestes coordinacions **s'ha localitzat 18 víctimes** i s'ha oferit el nostre servei en la Xarxa de Centres Dona.



8. HISTÒRIC DE TELEFONADES

La taula següent (TAULA 11) fa referència a l'històric de telefonades rebudes des de l'any 1996, any d'inici dels Centres Dona a la Comunitat Valenciana, ateses i rebudes en el Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de Centres Dona 24 Hores, 14 Hores i Rurals i d'Interior.

Aquesta taula ofereix les dades globals de les telefonades rebudes cada any des de l'inici del Servei. Cal destacar l'augment progressiu de les telefonades ateses.

TAULA 11: HISTÒRIC DE TELEFONADES

Any	Total
1996	6.127
1997	9.101
1998	15.784
1999	21.860
2000	27.679
2001	23.940
2002	16.127
2003	33.690
2004	35.303
2005	29.170
2006	30.028
2007	33.813
2008	38.046
2009	30.904
2010	33.606
2011	33.009
2012	33.440
2013	34.473
2014	36.171
2015	37.811
2016	33.866



2017	34.511
2018	40.223
2019	52.549
2020	62.051
2021	59.568
2022	67.209
TOTAL	910.059