

RESUM EXECUTIU:

**Violències masclistes en temps de Covid-19
(SARS-CoV-2) a la ciutat de Barcelona:
anàlisi de dades d'atenció dels casos de
violència masclista detectats durant l'estat
d'alarma (14.03.20-19.06.20)**

Juliol de 2020

Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps

Gerència Municipal

Índex

1. Introducció.....	1
2. Anàlisi de dades quantitatives	2
2.1. Urgències	3
2.2. Intervencions	3
2.3. Dones ateses.....	4
2.4. Ingressos nous al dispositiu d'acollida per violència masclista.....	5
2.5. Dones noves ateses	5
2.6. Homes atesos	6
2.7. Homes nous atesos.....	7
2.8. Denúncies i incidents coneguts pels cossos policials	7
2.9. Trucades a la línia d'atenció contra la violència masclista.....	9
3. Conclusions.....	10

01

1. Introducció

El present document és un **resum executiu de l'informe “Violències masclistes en temps de Covid-19 (SARS-CoV-2) a la ciutat de Barcelona: anàlisi de dades d'atenció dels casos de violència masclista detectats durant l'estat d'alarma (14.03.20-19.06.20)”**

En aquest informe s'analitzen les dades d'atenció per violència masclista facilitades per la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, per la Gerència de Prevenció i Seguretat de l'Ajuntament de Barcelona i pel Cos de Mossos d'Esquadra, des del moment que es va decretar l'estat d'alarma (14.03.2020)¹ fins el seu aixecament en data 21.06.2020. També es presenten les dades de les trucades des de Barcelona a la línia telefònica d'atenció contra la violència masclista, facilitades per l'Institut Català de les Dones de la Generalitat de Catalunya fins el 18.05.2020.²

L'informe pretén ajudar a conèixer si la crisi causada arrel de la COVID19 ha fet augmentar o disminuir els casos de violència masclista a Barcelona, o si, per contra, la violència masclista - detectada pels serveis d'atenció, prevenció i seguretat de l'Ajuntament- s'ha mantingut en els mateixos nivells que es registraven amb anterioritat.

¹ L'estat d'alarma es decreta el 14 de juny mitjançant el “*Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19*” [<https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/14/pdfs/BOE-A-2020-3692.pdf>]; i es proroga fins a 6 vegades per decisió del Ple del Congrés dels Diputats, a les sessions celebrades el 25 de març, 9 d'abril, 22 d'abril, 6 de maig, 20 de maig i 3 de juny de 2020.

² La data 18.05.2020 correspon a l'última actualització de les dades de trucades des de Barcelona a la línia telefònica d'atenció contra la violència masclista, facilitades per l'Institut Català de les Dones.

02

2. Anàlisi de dades quantitatives

A la següent taula es facilita un **resum del nombre total d'atencions realitzades durant l'Estat d'Alarma**, corresponents a cada indicador analitzat i diferenciant els dos períodes: confinament i desconfinament.

Taula-resum de resultats

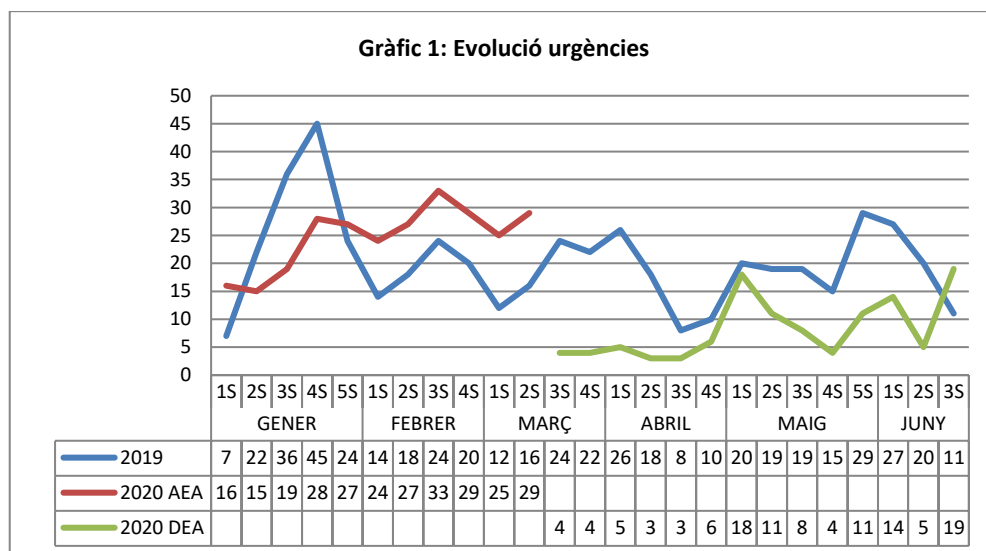
- **Urgències:** 72 en la fase confinament + 72 en la de desconfinament
= **total de 144 urgències** ateses durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Intervencions:** 5.013 en la fase confinament + 3.553 en la de desconfinament
= **total de 8.566 intervencions** ateses durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Acollides:** 25 en la fase confinament + 41 en la de desconfinament
= **total de 66 d'acollides** ateses durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Dones noves:** 35 en la fase confinament + 44 en la de desconfinament
= **total de 79 dones noves** ateses durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Homes nous:** 31 en la fase confinament + 36 en la de desconfinament
= **total de 67 d'homes nous** atesos durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Denúncies:** 406 en la fase confinament + 479 en la de desconfinament
= **total de 885 de denúncies** recollides durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Incidents:** 870 en la fase confinament + 892 en la de desconfinament
= **total de 1.762 incidents** recollits durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Contactes:** 2.093 en la fase confinament + 1.896 en la de desconfinament
= **total de 3.989 incidents** recollits durant el període d'Estat d'Alarma.
- **Trucades ICD:** 813 en la fase confinament + 255 en la de desconfinament³
= **total de 1.068 incidents** recollits durant el període d'Estat d'Alarma.

Tot seguit, es presenta un resum de l'anàlisi de les dades per cada indicador:

³ Només es disposa de dades fins el 17 de maig, per tant les dades del període de desconfinament no són completes.

2.1. Urgències

Al Gràfic 1⁴ s'observa l'evolució de les urgències comparant el període temporal que comprèn tot l'any 2020 fins a la tercera setmana de juny, i comparant-lo amb el mateix període del 2019, i s'hi pot apreciar com la progressió de les urgències evolucionava bastant en paral·lel (exceptuant un pic d'urgències que es va donar a mitjans de gener del 2019) fins la tercera setmana de març, que és quan es decreta l'estat d'alarma. **A partir del decret d'estat d'alarma, les urgències cauen en picat.**



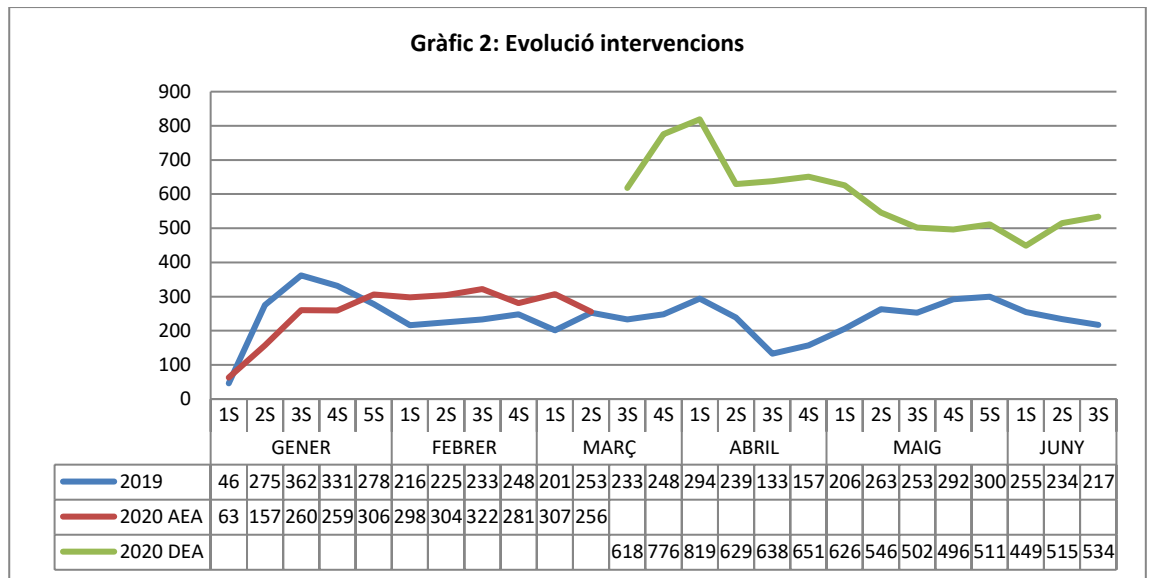
Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

Durant l'EA el nombre total d'urgències va ser de 144, i en el mateix període de temps al 2019 es van registrar 284 urgències.

2.2. Intervencions

Al gràfic 2 es constata un **augment de les intervencions en el moment que es decreta l'estat d'alarma**. També s'hi aprecia com **la setmana d'abans del decret d'estat d'alarma el número d'intervencions es situava en el mateix nivell que les que s'havien registrat al 2019**, però just en el moment en què es decreta i sorgeixen efecte les mesures de l'EA, les intervencions augmenten de manera exponencial. Durant tot el període d'EA el nombre d'intervencions es manté a nivells molt superiors als del mateix període de l'any anterior.

⁴ En tots els gràfics es mostra l'evolució de les dades del 2019 i les del 2020 separades en dos períodes temporals: **abans que es decretés l'estat d'alarma (AEA. Color de la línia vermell)** i **després que es decretés (DEA. Color de la línia verd)**.

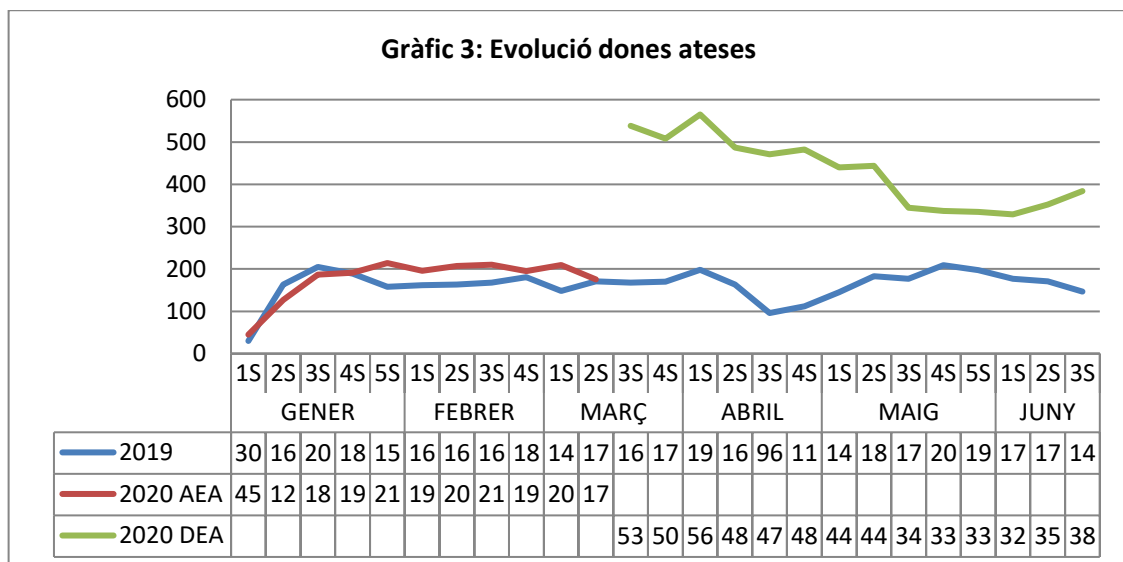


Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

Durant l'EA el nombre total d'intervencions va ser de 8.566, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 3.577 intervencions.

2.3. Dones ateses

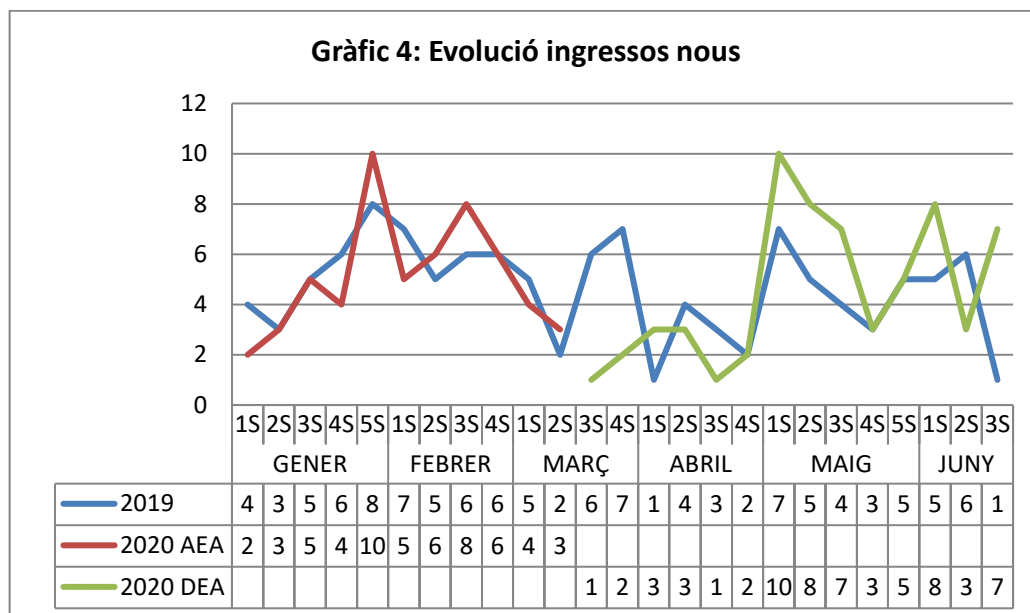
Al gràfic 3 s'observa com hi ha un pic molt elevat de dones ateses pel SARA un cop es decreta l'estat d'alarma, la tercera setmana de març de 2020. Les xifres més elevades d'usuàries ateses pel SARA es corresponen al període de confinament, i sobretot, a les setmanes de confinament parcial 1 i les dues setmanes de confinament total, moment en què les mesures d'aïllament domiciliari van ser més estrictes. L'última setmana de la fase de confinament, i a partir del 4 de maig, moment en que comencen a flexibilitzar-se les mesures de confinament, i s'inicia el que anomenem període de "desconfinament", les dones ateses comencen a disminuir, tot i que, com hem observat, encara es situen a nivell superiors en comparació amb el mateix període de l'any anterior.



Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

2.4. Ingressos nous al dispositiu d'acollida per violència masclista

A partir del decret d'EA, els ingressos nous al dispositiu d'acolliment en violència masclista disminueixen significativament. No obstant, les dades ens mostren com aquesta tendència sembla remuntar fins a revertir-se a partir de la primera setmana de maig (inici del període de desconfinament). Durant el mes de maig el nombre d'acolliments torna a disminuir, i al juny es detecta un nou increment en la xifra d'ingressos nous al dispositiu d'acollida per violència masclista.

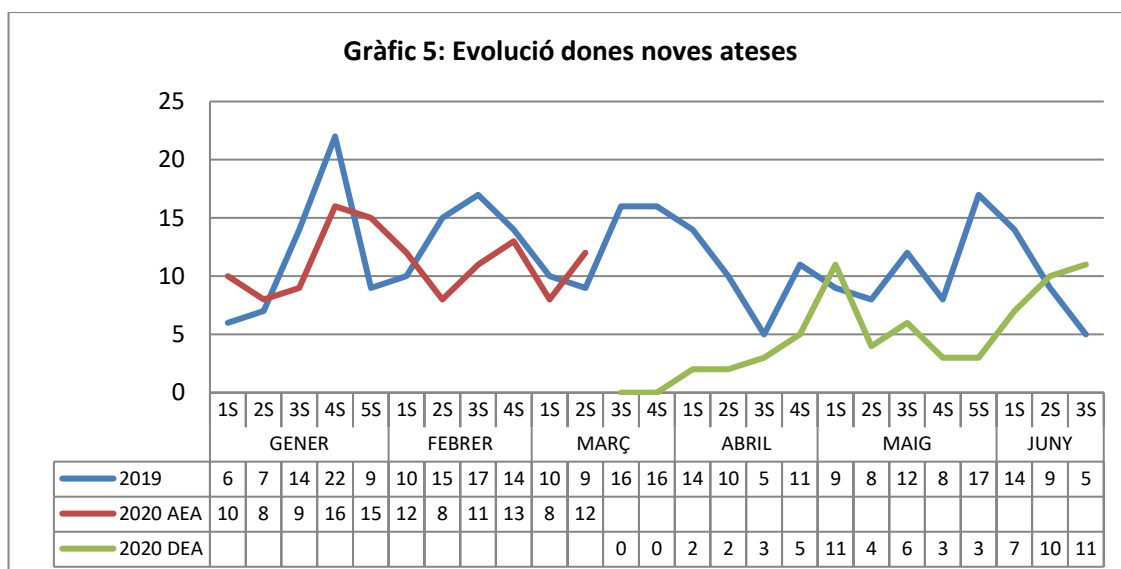


Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

Durant l'EA el nombre total d'acollides va ser de 66, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 61 acolliments.

2.5. Dones noves ateses

Al gràfic 5 s'observa com l'atenció a dones noves pel SARA cau en picat (passant de 12 a 0 dones noves ateses, en qüestió d'una setmana) un cop es decreta l'EA, a partir de la tercera setmana de març de 2020. Tot i això, aquesta tendència semblava que s'estava revertint, ja que el nombre de noves usuàries del SARA ha anat creixent cada setmana, fins a superar les dones que es van atendre en la mateixa setmana de l'any anterior. No obstant, durant el mes de maig es va tornar a registrar un descens en les atencions a noves usuàries. I després, les tres setmanes de juny (últimes setmanes d'estat d'alarma) va tornar a créixer el nombre de noves usuàries del servei.

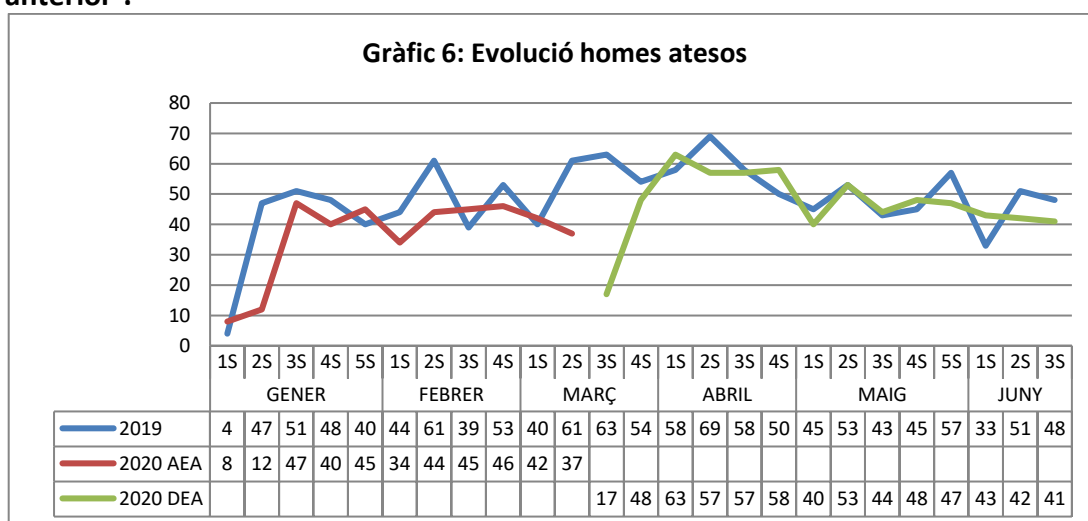


Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

Durant l'EA el nombre total de dones noves ateses va ser de 79, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 163 dones noves ateses.

2.6. Homes atesos

Les dades ens mostren (gràfic 6) que tot i que durant els mesos de gener i febrer de 2019 es van atendre més homes que durant el 2020, **la progressió de les atencions a homes realitzades pel SAH durant aquest període del 2020 evolucionava bastant en paral·lel amb les atencions fetes pel SAH l'any anterior.** No obstant, **un cop es decreta l'estat d'alarma cauen en picat les atencions a homes, però a partir de la segona setmana d'aplicació d'aquest estat d'alarma comencen a remuntar les atencions a homes fins a nivells similars als del mateix període de l'any anterior⁵.**

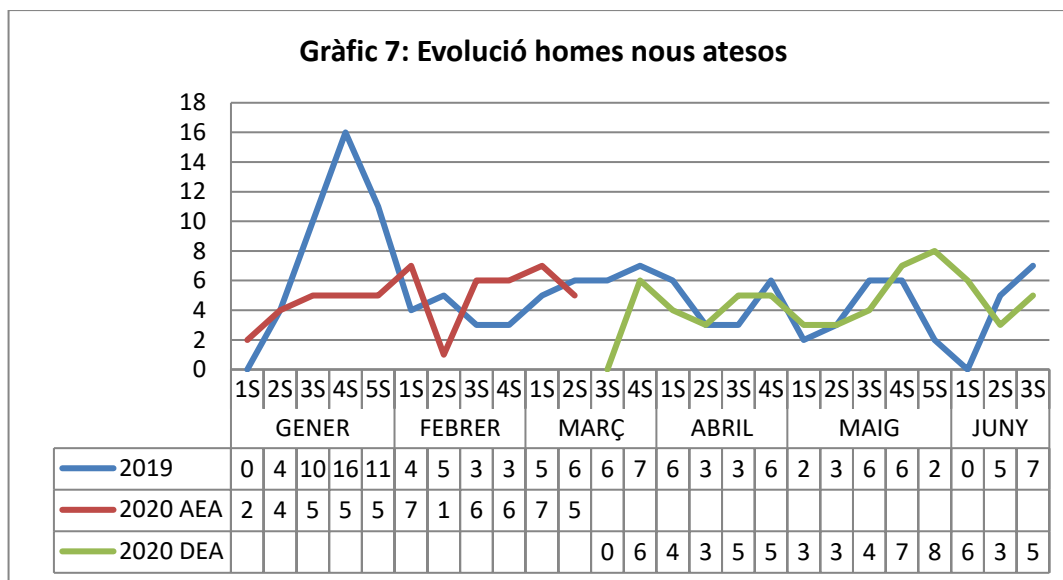


Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

⁵ Tot i així, malgrat que el nombre d'atencions a homes sigui similar al registrat l'any anterior, és important tenir en compte que degut a la crisi sanitària, el SAH ha hagut de canviar l'organització de la seva activitat i s'ha reduït el nombre de professionals que realitzen atenció. Concretament, l'atenció del SAH durant l'estat d'alarma s'està portant-se a terme per 4 professionals (enlloc de 10,5 professionals que estaven atenent abans de la crisi de la covid19). La ratio d'atenció al SAH durant el 2019 era de 4,4 homes atesos, per setmana, per professional. I durant el 2020 (abans del decret d'estat d'alarma) era de 3,5 homes atesos per setmana i professional. Un cop decretat l'estat d'alarma aquesta ratio és de 12 homes atesos per setmana per professional.

2.7. Homes nous atesos

El gràfic 7 ens mostra que el nombre d'homes nous (nous usuaris) atesos pel SAH no es manté estable i va variant bastant al llarg de les setmanes. Només caldria destacar que al gener de 2019 va haver un pic d'atenció a nous usuaris prou significatiu, i el fet que, al 2020, el nombre d'homes nous atesos pel SAH va disminuir dràsticament la setmana que es va decretar l'estat d'alarma, ja que aquella setmana, de fet, el SAH no va atendre cap home.



Font: elaboració pròpia a partir de dades de la Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI

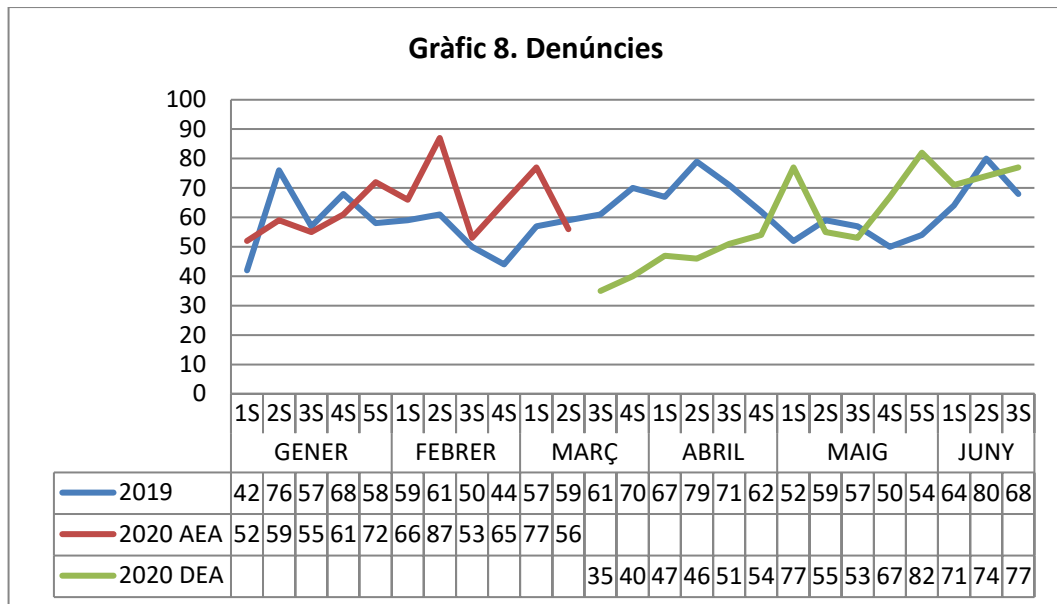
Durant l'EA el nombre total d'homes nous atesos va ser de 67, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 68 homes nous atesos.

2.8. Denúncies i incidents coneguts pels cossos policials

Aquest apartat es divideix en les dades de denúncies, d'incidents i de contactes fets pels cossos policials.

Denúncies

El gràfic 8 ens mostra que **les denúncies rebudes a la ciutat** -per motius de violència de gènere i violència domèstica- **registrades pels cossos policials van disminuir un cop es va decretar l'EA**. S'observa com **el nombre de denúncies ha anat augmentant setmana a setmana, amb un pic important (77 denúncies) la primera setmana de maig** (que és la darrera setmana del confinament parcial 2, quan ja s'estava a les portes del desconfinament). De fet, **el nombre de denúncies en el desconfinament sovint ha estat superior a les denúncies que hi havia hagut durant el mateix període de l'any 2019**.

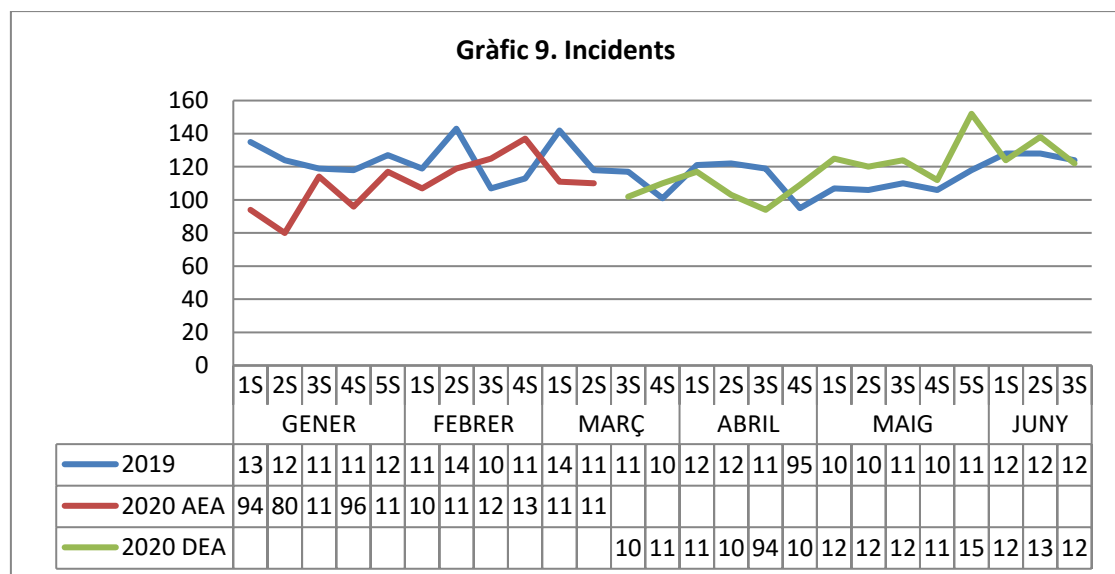


Font: elaboració pròpia a partir de dades de GUB i CME

Durant l'EA el nombre total de denúncies va ser de 885, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 953 denúncies.

Incidents

Pel que fa als **incidents** registrats per motiu de violència de gènere i violència domèstica, tal com mostra el gràfic 9, **el nombre d'incidents va disminuir -de manera poc significativa- en el moment que es va decretar l'EA**. Analitzant específicament les dades a partir de l'EA es veu com **l'evolució dels incidents ha estat bastant lineal i coincident amb el nombre d'incidents registrats el 2019**.

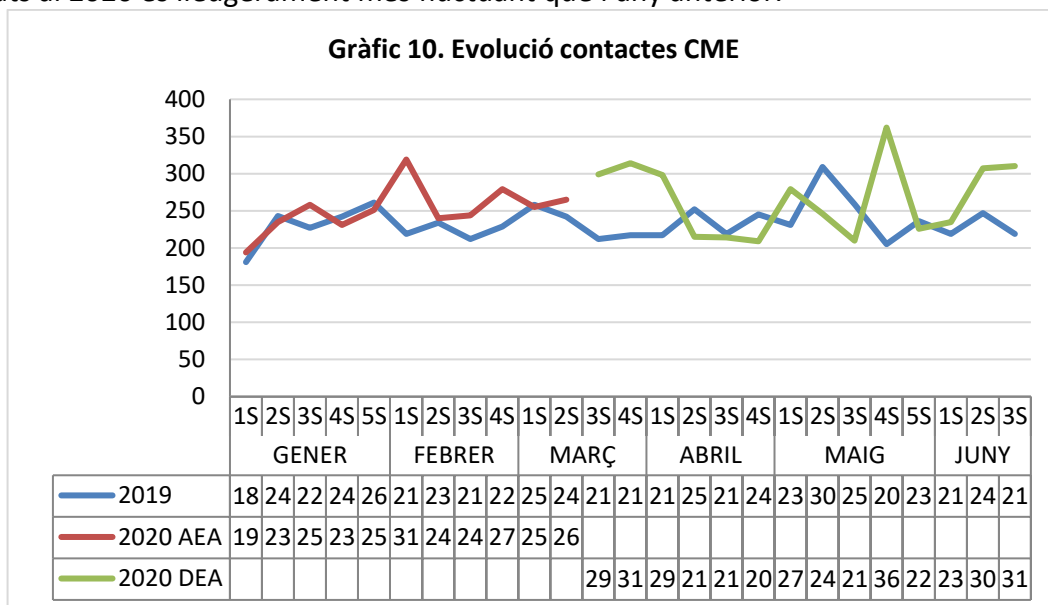


Font: elaboració pròpia a partir de dades de GUB i CME

Durant l'EA el nombre total d'incidents va ser de 1.762, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 1.720 incidents.

Contactes

Els contactes realitzats pel CME (Gràfic 10) han estat força semblants entre l'any 2019 i el 2020. S'observa un petit augment un cop es decreta l'EA, i a partir d'aleshores, la línia dels contactes realitzats al 2020 és lleugerament més fluctuant que l'any anterior.

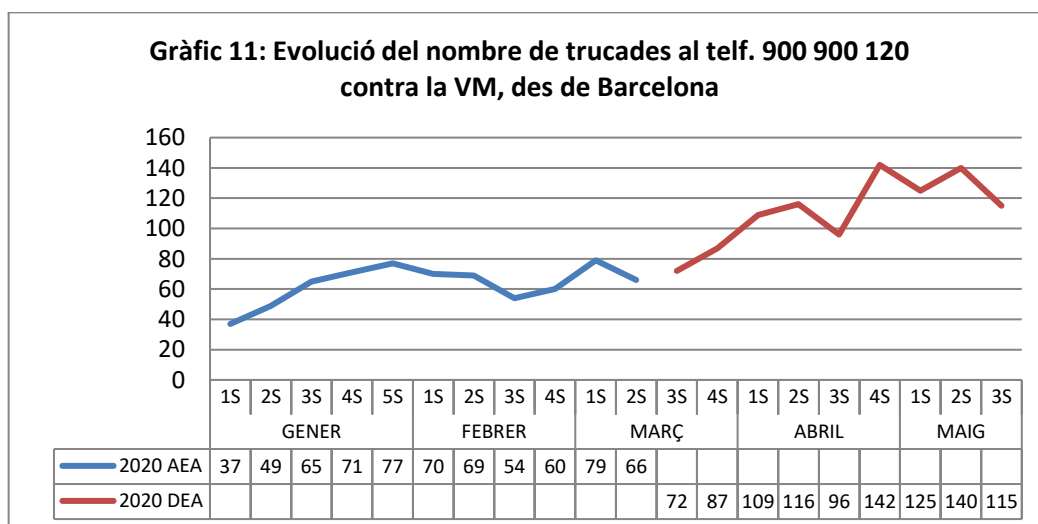


Font: elaboració pròpia a partir de dades de CME

Durant l'EA el nombre total de contactes va ser de 3.989, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 3.529 contactes.

2.9. Trucades a la línia d'atenció contra la violència masclista

Al gràfic 11 es pot observar com al llarg del 2020 les trucades han anat en augment sostingut, el qual es veu molt clar a partir del moment que es decreta l'estat d'alarma.



Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'ICD

Durant l'EA, i fins al 17 de maig, el nombre total de trucades va ser de 1.068.

03

3. Conclusions

- El total d'intervencions realitzades pel SARA, així com en el nombre de dones ateses per aquest servei, ha augmentat de manera exponencial des de l'inici de l'estat d'alarma.

- **Les xifres més elevades d'intervencions i d'usuàries ateses pel SARA es corresponen al període de confinament.** A partir de l'última setmana de la fase de confinament, i sobretot, del 4 de maig, moment en què comença el desconfinament, el nombre d'intervencions i de dones ateses comencen a disminuir, tot i que, encara es situen a nivell superiors en comparació amb el mateix període de l'any anterior.

- **Durant l'Estat d'Alarma el nombre total d'intervencions va ser de 8.566, xifra que contrasta amb el mateix període del 2019, que es van registrar 3.577 intervencions.**

No obstant, alhora d'extreure'n conclusions, és important tenir present que aquest augment de les intervencions i atencions a dones es pot deure per una banda a un possible augment de les violències masclistes a la ciutat; però d'altra banda, també pot ser el resultat de què les treballadores i treballadors del SARA, tenint en compte la importància de mantenir el vincle -i d'estar atentes de les seves demandes i necessitats d'aquestes dones en el context actual de confinament-, han estat contactant de manera proactiva amb totes les usuàries que ja estaven vinculades al servei.

- La resta d'atencions realitzades pels serveis d'atenció contra la violència masclista (urgències, acolliments i atencions a homes) cauen just la setmana que es decreta l'estat d'alarma. No obstant, amb el pas de les setmanes remunten les atencions, fins a equiparar-se a les tendències de l'any anterior.

- **Urgències:** la fase on més urgències es realitzen de mitjana al dia és la fase 1 de desconfinament, seguida de la fase de confinament parcial 1, i de la fase 0 de desconfinament.

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total d'urgències va ser de 144, xifra que contrasta amb el mateix període de temps al 2019, que es van registrar 284 urgències.

- **Acolliments:** durant la fase de confinament, el número d'acolliments disminueix i és inferior al del mateix període de l'any passat. No obstant, a partir de la segona quinzena d'abril i de l'inici del període de desconfinament (primera setmana de maig), el nombre d'acolliments augmenta, i es situa per sobre del mateix període corresponent a l'any anterior.

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total d'acollides va ser de 66, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 61 acolliments.

- **Noves usuàries ateses pel SARA:** les fases on més atencions a dones noves (no conegudes prèviament pel servei) són les dues últimes fases de desconfinament, la fase 2 i 3, on s'han atès 1,43 i 1,57 noves usuàries de mitjana al dia.

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total de dones noves ateses va ser de 79, xifra que contrasta amb el mateix període de temps al 2019, que es van registrar 163 dones noves ateses.

*Aquest descens inicial es pot explicar pel fet que, les **dones en situació d'aïllament domiciliari**, sigui per indicació de les autoritats sanitàries, o per aplicació de la limitació de circulació i accés a espais públics conforme al Reial Decret 463/2020, **poden haver vist dificultat o impossibilitat l'accés als mitjans habituals de comunicació i denúncia de situacions de violència masclista.***

Això es pot explicar per diversos factors:

1) *Per una banda, aquestes dones **poden haver perdut la majoria de factors de protecció que tenien:** contacte amb companys/es de feina o amb persones externes al nucli familiar; poder comptar amb espais propis i la possibilitat de sortir de l'habitatge amb facilitat; vigilància informal del veïnat o per part de la ciutadania a la via pública; relacions socials protectores, etc.*

2) *Per altra banda, **els factors de risc poden haver augmentat**, i sobretot, durant la fase de confinament total, **pot haver augmentat el control que exerceixen sobre elles els seus agressors.***

3) *Alhora, hi ha una altra qüestió important a analitzar: tenint en compte el funcionament del cicle de la violència⁶, aquestes descens inicial en les atencions també es pot explicar pel fet que durant les setmanes de confinament total s'hagi donat el que es coneix com a fase d'acumulació de tensió. És a dir, podria ser que, en aquest primer estadi de confinament, encara no s'haguessin donat unes explosions o detonants que motivessin les dones a recórrer a un servei d'urgència, o a denunciar els seus agressors. I a més, podria ser determinant també, el fet que les dones, per ser coneixedores de les limitacions de circulació i per la situació d'aïllament que havia imposat el decret d'estat d'alarma, possiblement haguessin pogut estar aguantant nivells de violència superiors, sense denunciar-los o buscar ajuda.*

4) *Un altre factor explicatiu d'aquest descens podria ser la pròpia situació d'incertesa i d'instabilitat econòmica i laboral causada per la crisi econòmica i social derivada de la pandèmia. Aquesta situació podria haver impactat en algunes dones a l'hora de prendre decisions que puguin implicar més instabilitat, o grans canvis, i que percebin que posen en risc el seu sosteniment econòmic i/o familiar.*

5) *Finalment, una darrera hipòtesi de la davallada d'aquestes atencions, en el moment en què es decreta l'estat d'alarma, estaria relacionada amb el fet que hi ha serveis que feien derivacions al SARA i al SAH, que inicialment no estaven en actiu o tenien més dificultats per derivar, com podrien ser els PIADs o Serveis Socials.*

Tots aquests factors podrien explicar el fet que les dades ens mostrin un descens d'aquestes atencions durant el període de confinament total, que no s'ha d'entendre com un descens de les violències masclistes a la ciutat. Ja que, contràriament, com hem pogut constatar, les dades ens mostren un augment de les atencions telefòniques o atencions/intervencions majoritàriament no presencials realitzades a dones que pateixen violències masclistes. De fet, les dades a nivell català, facilitades per l'Institut Català de les Dones, demostren com durant els darrers 15 dies de confinament s'han disparat les trucades de dones demanant ajuda per violència masclista fins a un 88%.⁷ I com hem pogut observar, amb el pas de les setmanes (i coincidint amb la flexibilització de les mesures de confinament) han remuntat les atencions, fins a equiparar-se a les tendències de l'any anterior.

- **L'atenció a homes que han exercit violència, sembla que no s'ha vist impactada pel decret d'estat d'alarma.**

Més enllà de la caiguda dràstica de les atencions a homes realitzades pel SAH durant la primera setmana de confinament, després l'evolució de les atencions a homes ha seguit un patró similar al de l'any anterior.

⁶ Leonore E. Walker, "The Battered Woman", 1979

⁷ Veure: <https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/385079/trucades-al-servei-900-900-120-contra-violencia-masclista-shan-incrementat-88-percent-confinament>

- **Homes atesos pel SAH:** les dades d'atencions a homes diferents agregades per fases s'observa com hi ha un creixement a l'inici, durant tot el període de confinament, però que un cop comença el desconfinament les atencions es van reduint (amb excepció d'un repunt a la Fase 1 de desconfinament).

- **Nous usuaris del SAH:** Si ens centrem en el període d'EA i el comparem amb les dades del 2019 es pot veure com no hi ha una tendència clara en les dades, les quals són força fluctuants. De nou, cal destacar el fet que quan es decreta l'EA no hi ha cap home nou atès al SAH. També caldria apuntar que durant la fase 1 de desconfinament hi va haver un augment notable d'homes nous atesos pel SAH.

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total d'homes nous atesos va ser de 67, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 68 homes nous atesos.

- En el moment que es decreta l'estat d'alarma les denúncies registrades pels cossos policials, per motius de violència domèstica i de gènere, cauen en picat. No obstant, aquestes darreres setmanes, la flexibilització de les mesures d'aïllament domiciliari i de limitació de la circulació ciutadana poden estar impactant en l'augment en el registre de denúncies per motius de violència domèstica i de gènere.

- **Denúncies:** el nombre de denúncies ha anat augmentant setmana a setmana, amb un pic important (77 denúncies) la primera setmana de maig (que és la darrera setmana del confinament parcial 2, quan ja s'estava a les portes del desconfinament). De fet, **el nombre de denúncies en el desconfinament sovint ha estat superior a les denúncies que hi havia hagut durant el mateix període de l'any 2019.**

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total de denúncies va ser de 885, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 953 denúncies.

La possibilitat de sortir en terminades franges horàries per passejar i fer esport pot estar facilitant a les dones la possibilitat de vincular-se als serveis d'atenció a la violència masclista, així com la seva capacitat d'interposar denúncies i demanar ajuda.

- En el cas dels incidents per violència domèstica i de gènere, les dades del 2020 han evolucionat de manera similar a les del 2019. Tot i així, a partir de la tercera setmana d'abril, els incidents són lleugerament superiors als registrats en el mateix període de l'any anterior.

En aquest sentit, es pot afirmar que les dades d'incidents s'han vist menys afectades pel decret d'estat d'alarma que les dades de denúncies.

- **Incidents:** l'evolució dels incidents ha estat bastant lineal i coincident amb el nombre d'incidents registrats el 2019. Només caldria destacar **un repunt d'incidents en el moment que s'inicia la fase 1 del desconfinament.**

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total d'incidents va ser de 1.762, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 1.720 incidents.

- Els contactes fets pel Cos de Mossos d'Esquadra van veure un creixement en el moment que es decretà l'estat d'alarma, tot i que després aquesta tendència s'ha anat equiparant amb els contactes fets l'any anterior.

Durant l'Estat d'Alarma el nombre total de contactes va ser de 3.989, i durant el mateix període de temps al 2019 es van registrar 3.529 contactes

- El nombre de trucades telefòniques realitzades a la línia d'atenció a la violència masclista de l'Institut Català de les Dones a Barcelona ha anat augmentant durant el 2020, i es detecta un creixement significatiu a partir del moment que es decreta l'estat d'alarma.

- **Trucades des de Barcelona al telf. contra la VM:** si tenim en compte el nombre de trucades agregades per fase es pot veure com el pic de trucades està en el confinament parcial 2, amb 363 trucades, seguit de la fase 0 de desconfinament, amb 255 trucades.

- Si el que s'analitza són el nombre de trucades diàries de mitjana que s'han realitzat per cada fase les dades canvien, i trobem que hi ha un augment de les trucades a mesura que avança el temps, i que quan es donen més trucades diàries de mitjana és en el moment que s'enceta el desconfinament.

Durant l'Estat d'Alarma, i fins al 17 de maig, el nombre total de trucades va ser de 1.068.

Pel que fa al perfil de les dones que han trucat, una de cada tres té parella i descendència. Una de cada quatre es troba en situació de dependència econòmica. En la majoria dels casos la violència ha estat exercida per part de la parella o l'exparella. I la violència més denunciada ha estat la psicològica.

La gran majoria de dones que ha trucat no havien fet servir amb anterioritat aquest servei.