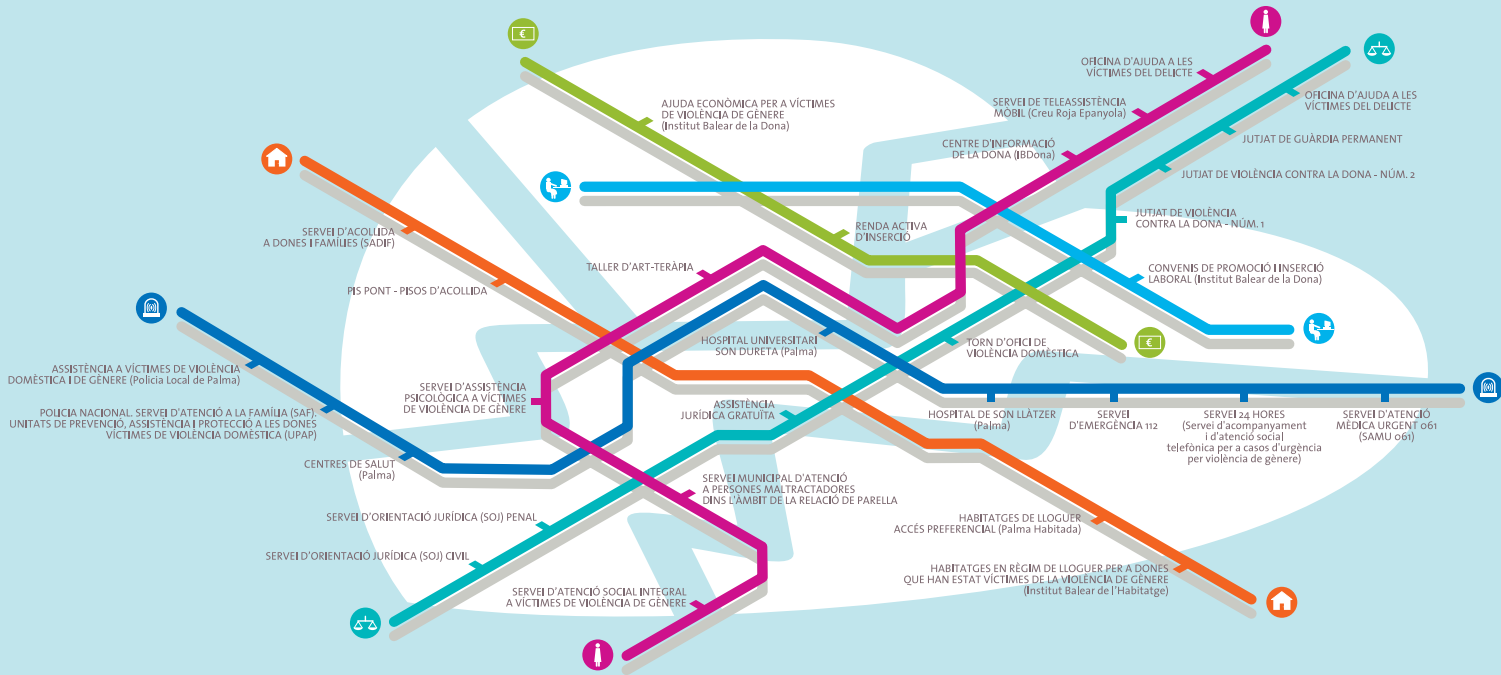


Guia de recursos específics

PER A L'ATENCIÓ A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE, A PALMA



Índex:

PRESENTACIÓ

INTRODUCCIÓ

1. CONÈIXER LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

- 1.1. Concepte
- 1.2. Tipus de violència
- 1.3. L'escalada i el cicle de la violència
- 1.4. Conseqüències de la violència
- 1.5. Mites i idees errònies
- 1.6. Característiques associades al maltractador
- 1.7. Característiques de les relacions de parella sense violència







2. DRETS DE LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

- 2.1. Dret a la informació
- 2.2. Dret a l'assistència social integral
- 2.3. Dret d'assistència i representació jurídica
- 2.4. Drets laborals i prestacions de la seguretat social
- 2.5. Drets econòmics

3. ACTUACIONS A DUR A TERME DAVANT LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

- 3.1. Què fer, com actuar?
- 3.2. A on adreçar-te i com interposar la denúncia
- 3.3. Com sol·licitar una ordre de protecció

4. RECURSOS CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE A PALMA

-  LÍNIA D'EMERGÈNCIES, DENÚNCIES
-  LÍNIA D'ATENCIÓ SOCIAL, PSICOLÒGICA
-  LÍNIA D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA
-  LÍNIA D'ACOLLIDA I HABITATGE
-  LÍNIA DE PROMOCIÓ I INSERCIÓ LABORAL
-  LÍNIA DE PRESTACIONS DE TIPUS ECONÒMIC

5. AJUDES I SERVEIS MUNICIPALS COMPLEMENTARIS

6. DIRECTORI D'ADRECES I TELÈFONS DELS RECURSOS

7. PÀGINES WEB RELACIONADES

Presentació:

UNA CIUTAT ON TOTES I TOTS PUGUIN VIURE MILLOR

Treballam per fer de Palma una ciutat millor, una ciutat de totes i de tots, una ciutat on totes i tots puguin viure millor.

Volem ser un Ajuntament compromès i actiu en l'eradicació de les injustícies i de les desigualtats, en foment del civisme, en la promoció de la consciència dels drets i dels deures d'una ciutadania que ha de ser activa, crítica, exigent, solidària i, també, compromesa amb un valors que compartim més enllà de les òbvies diferències que existeixen entre individus en una societat plural i complexa com la nostra.

La violència de gènere representa l'extrem més dramàtic de les situacions de desigualtat i d'injustícia que encara patim. Representa tragèdies personals, familiars, que afecten gent que conviu amb nosaltres al nostre veïnatge més pròxim. La pervivència d'aquest fenomen, d'altra banda, alarmantment freqüent en una societat que es reivindica moderna i capdavantera com la nostra, és un fet que ens avergonyeix. Tots els esforços que dediquem a combatre'l sempre seran poc fins que no desaparegui.

Cap a aquesta fita, des de l'Ajuntament de Palma hem desplegat un ampli front d'actuacions obertes. A més de l'oferta consolidada d'acolliment, de suport social integral a víctimes, l'acció protectora de la Policia Local i l'atenció terapèutica a agressors, hem ampliat les accions per atendre els infants de les famílies que l'han patida, treballam en el diagnòstic permanent i en el pla de millora de l'atenció amb el conjunt de serveis que hi intervenen.

Sabem que aquesta tasca no la podem realitzar sols, que necessitam la complicitat de com més persones millor. Per això, animam la consolidació d'una gran xarxa social entorn del Pacte Palma contra la Violència

de Gènere. I per això donam una importància fonamental a l'educació i a la sensibilització per afavorir la implantació dels valors de la igualtat i la col·laboració entre dones i homes.

En aquest context es presenta a la ciutadania la *Guia de recursos específics per a l'atenció a dones víctimes de violència de gènere, a Palma*, adreçada tant a les víctimes com a professionals i agents socials que treballen en el camp de la prevenció, l'atenció i la lluita contra aquest tipus de violència. La guia pretén ser una eina útil que proporcioni i faciliti informació sobre la violència de gènere i els diferents recursos que s'han posat en marxa per contribuir a eradicar-la, a més d'una eina per facilitar-hi l'accés.

Vull repetir que no oblidam que, tal com recull la crida del Pacte Palma contra la Violència de Gènere, “serà el compromís, la suma d'esforços i la col·laboració de tots i totes el que facilitarà l'avenç..., el canvi progressiu de la situació a Palma, i la construcció d'una societat on dones i homes puguem desenvolupar-nos, participem i tinguem accés a la presa de decisions en termes d'igualtat”.



Aina Calvo Sastre
Batlessa de Palma

Palma, febrer de 2010

Introducció:

Aquesta guia de recursos té una doble finalitat: d'una banda, pretén ser un instrument útil de treball per a professionals que han d'intervenir en situacions de violència de gènere per tal de que es puguin donar respostes professionals més eficients, avançant en la prevenció, detecció, atenció i tractament de les víctimes; de l'altra, ha de servir per facilitar l'accés de les persones que pateixen violència de gènere als serveis i les prestacions adients per resoldre la seva situació.

Per facilitar-ne l'ús, la guia que presentam s'ha dividit en set blocs.

1. Conceptes bàsics que ajuden a comprendre el fenomen de la violència de gènere.
2. Drets de les dones víctimes recollits a la normativa general vigent.
3. Actuacions a dur a terme davant la violència de gènere, procediments a seguir per saber como actuar, a on adreçar-se.
4. Informació detallada sobre els recursos específics per atendre la violència de gènere a Palma.
5. Altres ajudes i serveis municipals complementaris, no específics per al col·lectiu de víctimes però que poden ser útils per ajudar-les i donar-los suport en temes d'inserció laboral i social.
6. Un directori d'adreces i telèfons dels serveis i recursos.

7. Un directori de pàgines web relacionades amb el tema de la violència de gènere, per poder aprofundir i conèixer la feina que s'està fent en aquest camp.

Per a l'actualització de la guia demanam als/ a les professionals que coneguin qualche variació de les dades que hi apareixen que ens ho comuniquin a través de la següent adreça de correu electrònic: violenciagenere@a-palma.es.

Es podrà consultar a través de la pàgina web del pacte Palma contra la Violència de Gènere: <http://www.pactepalma.com>.

1

Conèixer la violència de gènere

1. Conèixer la violència de gènere

1.1. CONCEPTE

La violència domèstica és tota acció o omisió d'un o diversos membres de la família que dona lloc a tensions, vexacions o altres situacions similars en els seus membres (I Congrés d'Organitzacions Familiars, Madrid, desembre de 1987).

La “violència domèstica” fa al·lusió a tota forma d'abús que té lloc en les relacions entre els membres de la família (Associació pro Drets Humans, 1999). La violència té com a significat implícit la presència d'un desequilibri de poder (Corsi, J., 1995).

Segons l'article 1 de la Declaració de les Nacions Unides sobre l'eliminació de la violència contra les dones (Resolució de l'Assemblea General 48/104, de 20 de desembre de 1993), la violència contra les dones és “tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o sofriment físic sexual o psicològic per a les dones, incloent-hi les amenaces d'aquests actes,

la coacció o la privació arbitrària de llibertat, tant si es produeix en la vida pública com privada”.

Deixant de costat el debat dialèctic que pot establir-se entre les diferents denominacions: violència domèstica, violència intrafamiliar, violència masclista, etc., en aquesta guia utilitzarem la que es recull a la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, la qual estableix, a l'article 1, que la Llei té per objecte “actuar contra la violència que, com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, s'exerceix sobre aquestes per part de qui són o han estat els seus cònjuges o de qui estan o hagin estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, encara que no hi hagi convivència. La violència de gènere a què es refereix aquesta Llei comprèn tot acte de violència física i psicològic, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de llibertat”.

1.2. TIPUS DE VIOLÈNCIA

La violència contra les dones es pot manifestar de diverses formes:

- **Violència física:** és qualsevol conducta agressiva dirigida al cos de la dona, tingui resultats visibles o no. Aquesta conducta implica copejar, pegar bufetades, donar empentes, estirar els cabells, mossegar, produir asfíxies, cremar, pessigar, utilitzar armes, retencions, provocar avortaments... i els resultats poden ser factures, ferides, contusions, hematomes i, fins i tot, la mort de la persona.
- **Violència psicològica i emocional:** consisteix en accions o omissions que comprenen una gamma extensa de situacions que van des de comportaments de menyspreu, ignorar la seva presència, atacs verbals persistents contra l'autoestima, conductes de desvalorització, humiliació, atemorització, crits, vexacions, amenaces, coaccions, insults, ridiculitzacions, desqualificacions, aïllament, culpabilització, gelosia, etc.
- **Violència sexual:** és la imposició d'una relació sexual o de pràctiques sexuals contra la voluntat de la persona (agressió, abús, tocaments, inducció a la prostitució, tràfic de persones amb fins d'explotació sexual...).
- **Violència material i econòmica:** suposa la destrucció o la privació del manteniment i de la propietat (l'abandó, la destrossa de mobles, vehicles o altres béns, impedir o dificultar la feina...), el control dels recursos econòmics, no complir les pensions alimentàries en cas de separació o divorci.
- **Violència social i ambiental:** implica maltractar-la públicament, controlar les seves relacions externes (família, amistats, etc.) i el seu aspecte físic.

1.3. L'ESCALADA I EL CICLE DE LA VIOLÈNCIA

El maltractament de la dona, dins la relació de parella, es desenvolupa seguint unes pautes concretes que ajuden a definir-lo, comprendre'l i detectar-lo. Aquestes pautes s'han anat identificant a través de teories com "L'escalada de la violència" i "El cíclic de la violència".

L'escalada de la violència es defineix com un procés lent i ascendent d'etapes en què la intensitat i la freqüència de les agressions es van incrementant a mesura que passa el temps.

Comença amb conductes d'abús psicològic sota l'aparença i l'expressió, per part de l'agressor, d'actituds de cura i protecció, difícils de percebre per la seva semblança amorosa però que van reduint la seguretat i la confiança de la dona en si mateixa i la seva capacitat de reacció.

Es tracta de conductes restrictives i controladores, que van minant la seva autonomia, a la vegada que la situen en condicions de dependència i aïllament. En són un exemple la gelosia, la vigilància, la censura sobre la roba, amistats o activitats, el

control dels horaris, les sortides fora de la casa, etc. Habitualment aquestes conductes, que solen ser l'antesala del maltractament físic, no es perceben per part de les dones com a agressives, sinó com a manifestacions de caràcter de la parella o de trets masculins per excel·lència (rol dominant i protector a un temps), que s'han interioritzat com a normals a través dels processos de socialització a la família, l'escola o el carrer. Per això la seva importància sol ser minimitzada i són admeses tàcitament, la qual cosa genera en les dones situacions d'indefensió apresada i vulnerabilitat.

L'augment progressiu de la violència, fins arribar a les agressions físiques i fins i tot la mort, es pot estendre al llarg d'un prolongat període de temps, durant el qual s'incrementa la pèrdua de referències, de l'autoestima i de la seguretat personal, de manera que és difícil per a la dona víctima percebre i entendre el significat i la transcendència del procés en el qual està immersa, així com el risc que corre.

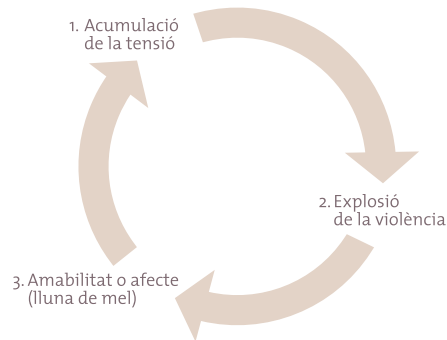
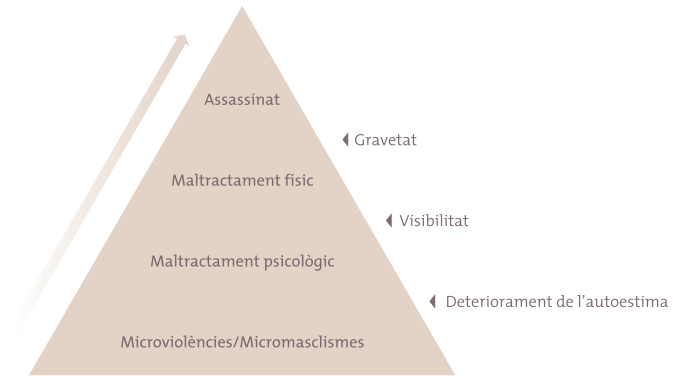
D'aquesta forma, segons Romero (2004), el procés

de visibilització de la violència pot ser entès a través de la seva representació en forma de piràmide, a la part inferior de la qual se situarien les conductes més freqüents i normalitzades d'asimetria i abús, micromasclismes tal com els defineix Bonino (1995), així com el maltractament psicològic considerat "de baixa intensitat", i seguiria en ordre ascendent amb les formes més greus de la violència psicològica, maltractaments físics i atemptats contra la vida.

Paral·lelament a l'escalada de la violència es produeix el **cicle de la violència**, proposat per Leonor Walker (1984), que reflecteix com es comporten l'agressor i la víctima en cada una de les etapes del procés violent. Es planteja l'existència de tres fases distintes, les quals varien en temps i intensitat:

1) **Fase de tensió o acumulació:** es caracteritza per una escalada gradual de la tensió, durant la qual la irritabilitat de l'home va en augment sense motiu comprensible i aparent per a la dona.

Ocorren incidents d'agressió menors, que la dona creu poder manejar de diferents formes (calmant l'agressor, complaent-lo, apartant-



se'n), amb l'objectiu d'evitar que la tensió augmenti.

Les dones solen intentar controlar els factors externs, amb el propòsit d'impedir els incidents d'agressió, i arriben en ocasions a manipular el comportament d'altres persones properes (fills i filles, pares, mares, germans/nes o amitats) cap a l'agressor: l'encobreixen, l'excusen i sovint allunyen les persones que podrien ajudar-la. Així, es van intensificant la violència verbal i les discussions per qüestions intrascendents. Poden aparèixer gests esporàdics d'agressió física, premonitoris del que succeirà en dates pròximes. La tensió seguirà augmentant gradualment i s'acumularà fins a arribar a la següent fase.

- 2) Fase d'explosió de la violència:** és el resultat de la tensió acumulada en la fase 1. En aquesta segona etapa es perd per complet tota forma de comunicació i enteniment, i el maltractador exerceix la violència en el seu sentit més ampli, a través d'agressions verbals, psicològiques, físiques i/o sexuals. És en aquesta fase quan se solen denunciar les agressions o se sol·licita

ajuda, ja que se produeix en la víctima el que es coneix com "crisi emergent".

- 3) Fase de calma o remissió:** en aquesta fase, denominada també de lluna de mel, desapareix la violència i la tensió. L'agressor utilitza estratègies de manipulació afectiva i mostra un comportament extremadament amorós (regals, disculpes, promeses) perquè la dona es mantingui devora ell i no l'abandoni, argumentant un penediment que pugui parèixer sincer.

Aquest moment suposa un reforç positiu perquè la dona continui la relació i arriba a creure que canviarà. Tot això fa difícil que es mantingui la seva decisió de rompre amb la situació de violència. Aquesta fase durarà cada vegada menys temps, fins que es torni inexistent, augmentant les dues anteriors amb freqüència i intensitat.

Continuar la relació o tornar amb l'agressor són dues de les qüestions que més incomprensió generen entorn del fenomen de la violència de gènere, tant per als/a les professionals com per la societat general.

Aquesta incomprensió pot dur fins i tot a retirar el suport a la dona, per sentiments de frau, preocupació o frustració. En el cas dels/ de les professionals caldrà respectar els temps propis d'evolució de la dona i de la seva comprensió i acceptació de

la realitat de la situació, així com la seva llibertat de decisió informada i conscient, i deixar clar que pot seguir contant amb el suport i l'atenció del servei.

1.4. CONSEQÜÈNCIES DE LA VIOLÈNCIA

1.4.1. Sobre les dones

Segons l'OMS les conseqüències que té el maltractament en la salut de les dones poden ser de molt diversos tipus, des de conseqüències fatals fins a d'altres que poden causar lesions o problemes de salut física o mental i aguts i/o crònics.

En el quadre següent es presenta un resum d'aquests problemes.

CONSEQÜÈNCIES FATALS

mortalitat maternal
homicidi
suïcidi

CONSEQÜÈNCIES SEXUALS/REPRODUCTIVES

avortament o altres lesions durant l'embaràs
disfunció sexual
embarassos no desitjats i/o en una edat precoç
malaltia inflamatòria pèlvica
malalties de transmissió sexual
problemes ginecològics diversos

CONSEQÜÈNCIES FÍSQUES

ferides (laceracions, fractures, etc.)
dany ocular
dany abdominal/toràcic
dolor crònic
fibromiàlgia
síndrome de còlon irritable
trastorns gastrointestinals
asma
discapacitat
reducció en el funcionament físic
vulnerabilitat a malalties o problemes de salut greus

CONSEQÜÈNCIES PSICOLÒGIQUES

sentiments de vergonya, culpa i baixa autoestima
depressió
ansietat, fòbies, trastorns de pànic
abús d'alcohol i drogues
desordre obsessiu compulsiu
desordres múltiples de personalitat
desordres psicossomàtics
trastorn per estrès posttraumàtic
trastorns alimentaris i del son

Altres efectes del maltractament en les dones:

- Els sentiments de culpa, que a més estan relacionats amb conductes que la víctima ha realitzat per a evitar la violència, com per exemple mentir, encobrir l'agressor, tenir contactes sexuals a desgrat, consentir el maltractament als fills/es (encara que quan això es produeix sol ser un revulsiu perquè es prenguin mesures).
- Les dones que es culpen a si mateixes dels abusos són les que més difícilment acudirán a un centre assistencial, a la Policia o a un/a advocat/da, ja que la culpa els impedeix valorar el que els passa com un cas de maltractament.
- A més, la dona culpabilitzada pel fracàs de la relació de parella sol posar en marxa molt altres recursos per millorar la situació, recursos que en la majoria dels casos no fan sinó empitjorar-la.

RECORDA:

L'atribució de la culpa per part de la dona afavoreix que els actes violents per part del company s'agreugin i es perpetuïn, cosa que el fa més poderós.

Evidentment, el que la dona aconsegueix amb aquesta patró de conducta es perpetuar i agreujar els actes violents del seu company, ja que a través d'aquests actes es va fent més poderós i indiscutit.

Les repercussions que té aquesta atribució de culpa tendeix a diluir-se, una vegada que les víctimes estan distanciades, físicament i temporalment, de la relació violenta i se senten alliberades de les pressions socials (Echeburúa, 1998).

1.4.2. Sobre els/les fills/filles

Els fills i filles de les dones maltractades són receptors directes de la violència contra les seves mares, encara que ells no hagin rebut directament cap maltractament. A més, s'ha de tenir en compte que en determinades ocasions també poden ser víctimes directes de violència física o psicològica en situacions de maltractament.

Viure l'angoixa de la mare maltractada, la seva por i tristesa, els produeix una gran inseguretats i confusió. És un mite pensar que la violència exercida sobre les mares no afecta en res o no és un risc per als seus fills i filles.

1. Conèixer la violència de gènere

Els/les fills/es de les dones maltractades poden manifestar:

- Problemes de socialització: conductes externes agressives, antisocials, desafidores, etc., i conductes internes com por, inhibició, baixa autoestima, ansietat, depressió, aïllament, ira, etc.
- Problemes d'integració a l'escola: manca de concentració, disminució del rendiment, etc.
- Síntomes d'estrès posttraumàtic: insomni, malsons, fòbies, ansietat.
- Síntomes depressius: plors, tristesa, aïllament.
- Alteracions del desenvolupament afectiu, tals com dificultat per manejar les emocions i internalització de rols de gènere erronis.

També s'ha de tenir en compte que:

- Els nins/les nines poden aprendre que la violència és un recurs eficaç i acceptable per fer front a les frustracions de la llar. També aprenen que

l'han d'acceptar i conviure-hi. (Echeburúa, 1998.)

- La manca d'un model patern adequat propicia l'adquisició d'una baixa autoestima i dificulta la capacitat per aprendre a modular la intensitat dels impulsos agressius. (Rojas Marcos, 1995.)
- Un infant durant anys ha vist que la violència és quelcom que succeeix amb molta freqüència i no produeix sancions, que son pare pega a sa mare i amb allò mantenen lucre i privilegis, arribarà a valorar aquest comportament com "legítim" i "acceptable" i tendirà a repetir-los en el futur.

"El nin aprèn a agredir i ho veu com una forma de defensar els seus drets o de solucionar conflictes" (Institut de la Dona, 1995)

1.5. MITES I IDEES ERRÒNIES

Mite: “relat o notícia que desfigura el que realment és una cosa, i li da aparença de ser més valuosa o més atractiva” (Diccionari de la Real Academia Española).

Un mite “és una creença errònia expressada de forma absoluta i poc flexible”. (G.B. Ferreira,1995).

Els mites formen part de les conviccions socials, per la qual les persones s’aferrin a ells. Són resistents al temps i al raonament. Tendeixen a culpar la dona i a justificar a l’agressor.

A més, proposen respostes simples i tranquil·litzadores a qüestions socials complexes i amaguen aspectes de la realitat que la societat no assumeix.

La revisió, la identificació i el qüestionament dels mites és un pas bàsic i necessari per possibilitar una ajuda efectiva, per atendre la multicausalitat de la violència i la multiplicitat dels efectes en la comunitat i en les dones que la sofreixen.

A continuació es recullen alguns dels mites del maltractament més comuns:

1. El maltractament és un problema de les classes socials baixes o marginals

Fals. És un fenomen que es dona a totes les capes socials i econòmiques. La diferència pot trobar-se en el tipus de violència que s’exerceix i en les sortides que es donen a aquesta situació. Dones amb recursos personals o econòmics insuficients presenten més dificultats per abandonar la relació i solen sol·licitar ajuda als serveis socials; per contra, les dones pertanyents a classes socials més altes no s’acosten a aquests tipus de serveis perquè això podria afectar negativament el seu estatus social.

2. Els casos de maltractament són aïllats i escassos

Una de cada tres dones en el món ha patit maltractaments o abusos en algun moment de la seva vida.

3. El que succeeix dins una parella és un assumpte privat; ningú té dret a ficar-s'hi

Fals. El maltractament no és un assumpte privat i qualsevol tipus de violència sobre una persona és un delicte que atempta contra la llibertat i la seguretat de les persones.

4. El maltractament és un conflicte o problema de parella

La violència no és un conflicte, sinó un mitjà de resoldre els conflictes a través de la força, la imposició o el domini. Les agressions i les conductes de maltractament són responsabilitat única de qui tria dur-les a terme.

5. El maltractament psicològic no és tan greu com el maltractament físic

El maltractament psicològic continuat pot provocar conseqüències molt greus des del punt de vista de la salut de les víctimes. En moltes ocasions és experimentat per la dona com el més dolorós, nociu i mal de superar.

6. Si es tenen fills/es cal aguantar pel seu bé

El que és més important per al desenvolupament és créixer en un ambient lliure de violència. Ser testimoni de la violència té conseqüències greus sobre el benestar emocional i la personalitat dels fills/de les filles, que també són víctimes.

7. Els homes que maltracten ho fan perquè tenen problemes amb l'alcohol i altres drogues

El consum de l'alcohol o d'altres drogues pot facilitar l'emergència i la gravetat de la violència perquè actui com un desinhibidor de la conducta, però no n'és la causa. Hi ha persones que beuen i prenen drogues i no maltracten i d'altres que no beuen ni prenen drogues i maltracten. Sovint el consum d'alcohol o drogues és utilitzat pel maltractador com una excusa per justificar o no assumir la responsabilitat de la seva conducta.

8. Els homes que maltracten són malalts mentals.

Els maltractadors no són malalts mentals, no han perdut el judici ni el contacte amb la realitat.

Especialistes afirmen que solament un 5% dels homes que maltracten les seves parelles presenten greus trastorns psicopatològics. Una persona que per autoafirmar-se en maltracta d'altres té dificultats per canalitzar el seu malestar i frustració, però això no significa que no sigui responsable.

9. Els homes que maltracten són violents per naturalesa

Ningú neix violent; s'aprèn a ser-ho. La violència s'utilitza perquè l'agressor ha après que li resulta eficaç per imposar-se als altres o dominar-los. És molt freqüent que els homes que maltracten les seves parelles, no siguin violents amb altres persones; per tant, no és que no puguin controlar la seva ira, sinó que decideixen descarregar-la agredint persones sobre les quals se senten amb dret d'actuar així.

10. Els homes que maltracten ho fan per amor

La gelosia no és una manifestació de l'amor, sinó la necessitat de possessió i control de la

parella, que es percep com una pertinència, un objecte o una conquesta.

L'amor que es dona en les relacions en què hi ha violència és un amor addictiu, dependent, possessiu i basat en la inseguretat.

11. Si una dona és maltractada contínuament, la culpa és seva perquè continua convivint amb aquest home

Aquesta falsa creença responsabilitza la dona de la situació de maltractament i, per tant, culpabilitza les víctimes. Les raons per les quals les dones continuen la convivència amb l'home són múltiples: la dependència econòmica, la manca de qualificació laboral, la tinença de fills/es petis/es, la manca de suports familiars o recursos socials, l'esperança en el canvi de conducta del maltractador, les amenaces de mort, etc.

12. Un home no maltracta perquè sí, qualche cosa haurà fet la dona per provocar-lo.

Aquesta és una de les creences més arrelades

1. Conèixer la violència de gènere

i suposa afirmar que la víctima és en realitat la culpable que l'home actuï així. Amb aquest argument, l'home que agredeix sol projectar la responsabilitat de la seva conducta a la dona, per posar-lo nerviós, per expressar les seves pròpies opinions o desitjos, qüestionar la seva autoritat o no fer les coses com ell desitja.

13. Les dones maltracten igual que els homes

És una dada certa però no comparable. Pot haver-hi dones violentes però les dades evidencien que en la realitat el 95% de les agressions contra la seva parella les realitzen els homes.

La violència de la dona cap a l'home, en la majoria dels casos, sol produir-se en resposta als maltractaments repetits o en casos extrems de defensa pròpia.

14. Si una dona estima i comprèn suficientment la seva parella aconseguirà que aquesta canviï

El problema del maltractador no radica en la falta d'amor o comprensió.

Que l'home pugui canviar no és en mans de la dona, no es responsabilitat seva.

1.6. CARACTERÍSTIQUES ASSOCIADES AL MALTRACTADOR

1.6.1. Característiques i actituds en l'home que exerceix la violència contra la dona

1. Creences i comportaments sexistes

Té creences estereotipades i rígides sobre els rols tradicionals que han d'exercir homes i dones. Pensa que l'home és superior a la dona i que aquesta té un paper secundari o complementari.

2. Dificultat per a l'expressió de sentiments

3. Manca d'empatia

Té dificultats per posar-se en el lloc dels altres, en el que poden pensar o sentir.

4. Egocèntric

Pensa solament en ell, en les seves necessitats i els seus desitjos. El que és seu és el més important, poques vegades té en compte les necessitats o desitjos dels altres.

5. Possessiu i gelós

Valora la seva parella com una possessió, supervisa i controla el que fa i amb qui va.

6. Resol els conflictes amb hostilitat

Davant un conflicte manipula, s'enfada, amenaça, o agredeix verbalment. No utilitza el diàleg entre iguals per a abordar els conflictes.

7. Dificultats per assumir la responsabilitat dels seus errors

La responsabilitat dels seus errors mai és seva. Segons ell és dels altres o de les circumstàncies i, per tant, mai se sent culpable.

1.6.2. Perfil del maltractador

El perfil del maltractador és un perfil pla, no hi ha característiques que sobresurten a l'hora de definir-lo. El tret comú és que es tracta d'un home que manté o ha mantingut una relació afectiva de parella amb la víctima. Només els homes que tenen establerts i assumits els patrons de dominació i control en el si de la parella duen a terme l'agressió a la dona.

És difícil reconèixer a un maltractador d'un cop d'ull. En molt de casos no té un autoconcepte que el defineixi com una persona agressiva, i utilitza uns mecanismes de defensa que li permeten argumentar els fets. Segons Medina (1996), els més comuns són:

- **Fonamenta:** racionalitza els atacs de forma que sembli que està bé el que va fer.
- **Minimització:** lleva importància a l'agressió per aconseguir distanciar-se del mal causat i argumenta que aquest mal no ha estat tan greu: "No la vaig a tugar, només la vaig apartar perquè em deixàs en pau."
- **Racionalització:** explica coherentment conductes i fets. L'explicació real i la motivació no serien admeses per la instància moral de la personalitat si l'entorn social no admetés aquest comportament com a legítim: "A vegades he de ser ferm, però sé controlar-me en aquestes situacions."
- **Projecció:** atribueixen a la víctima la responsabilitat de les conductes violentes: "Tota la culpa és d'ella, que em provoca sempre seguir."
- **Desviació:** sol justificar el seu comportament amb la falta de feina, l'excés en les despeses, els seus problemes amb l'alcohol o altres drogues, etc., de manera que trasllada la seva responsabilitat a qüestions alienes a si mateixes.
- **Oblida:** assegura que no recorda, que no és conscients del que se li recrimina. Nega obertament els atacs utilitzant com a defensa aquest mecanisme per llevar credibilitat al relat de la víctima. "No puc recordar si vaig arribar a tugar-la o no."

Senyals d'advertència

S'han de tenir en compte en les situacions de maltractament, ja que a major nombre de senyals presents major és l'índex d'alarma que es dóna.

1. Controla habitualment el teu temps.
2. És gelós i posseïu.
3. T'acusa de ser infidel i de coquetejar.
4. Et desanima constantment a sortir o a mantenir relacions amb amics/igues o familiars.
5. No vol que estudiïs.
6. No vol que treballis.
7. Controla les teves despeses i t'obliga a retre comptes.
8. T'humilia, et desvaloralitza o ridiculitza davant les altres persones, fills, etc.
9. Romp i destrueix objectes de valor sentimental.
10. T'amenaça.
11. T'agredeix.
12. Et força a mantenir relacions sexuals.
13. Agredeix els animals de companyia que tens.
14. Té antecedents de comportaments o actituds agressives.

1. 7. CARACTERÍSTIQUES DE LES RELACIONS DE PARELLA SENSE VIOLÈNCIA

1. Els integrants de la parella es valoren a si mateixos i mútuament. Hi ha respecte mutu en les activitats, els sentiments, les amistats i les creences. Comprenen les seves diferències i es tracten amb respecte mutu. Es donen suport.
2. Els integrants de la parella són socis iguals i prenen decisions conjuntament sobre els temes que els afecten: economia familiar, educació dels fills/filles, si en tenen.
3. Quan els integrants de la parella estan en desacord saben que poden parlar sobre les seves diferències i arribar a una solució junts. Troben solucions satisfactòries per a les necessitats d'ambdós integrants.
4. Ambdós integrants escolten i respecten les opinions de l'altre. Expressen els seus sentiments i opinions, no fan comentaris feridors sobre l'altra persona.
5. Cada integrant assumeix la responsabilitat de si mateix. No esperen que l'altre resolgui tots els seus problemes o els faci sempre feliços.
6. Cada integrant sent que pot agafar temps per estar sol/sola si ho necessita. Ambdós se senten bé realitzant algunes activitats separats.
7. El temor no existeix en la seva relació. Les relacions sanes es basen en el respecte, l'afecte, l'amor.
8. La parella no tracta de restringir-se ni controlar-se mútuament. Ambdós encoratgen la continua realització personal de l'altre i hi donen suport.
9. Els integrants de la parella tenen un cercle de persones que els coneixen com a parella i els donen suport. Passen temps amb altres parelles que cultiven una relació sòlida i sana.

2

Drets de les dones víctimes de violència de gènere

2. Drets de les dones víctimes de violència de gènere

La legislació vigent, mitjançant la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, reconeix a les dones víctimes de violència de gènere un catàleg de drets, independentment de quin sigui el seu origen, religió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

La Llei agrupa els diferents drets en quatre apartats.

2.1. DRET A LA INFORMACIÓ (art. 18 LO 1/2004, de 28 de desembre)

Comprèn el dret a rebre informació i assessorament sobre les següents matèries:

- a) les mesures que la mateixa Llei preveu amb la finalitat de donar protecció a les dones víctimes de violència de gènere

- **Dret a la informació, a l'assistència social integral i a l'assistència social jurídica gratuïta.**
- **Drets laborals i prestacions de la Seguretat Social.**
- **Drets de les funcionàries públiques.**
- **Drets econòmics.**

b) els drets i les ajudes que la Llei reconeix

c) els recursos d'atenció, emergència, suport i recuperació integral i la forma d'accedir-hi

Per garantir que totes les dones tinguin accés de

manera efectiva a aquesta informació, aquesta s'ha de presentar tenint en compte les circumstàncies personals i socials de les seves destinatàries.

Així, s'han d'utilitzar els mitjans necessaris per

assegurar que la informació és accessible i comprensible per a dones amb discapacitat, dones immigrants i per a les que, per qualsevol motiu, tinguin una major dificultat per accedir a la informació.

2.2. DRET A L'ASSISTÈNCIA SOCIAL INTEGRAL (art. 19 LO 1/2004, de 28 de desembre)

Per fer real els seus drets a la integritat física i moral, les dones víctimes de violència de gènere, i els seus fills i filles menors, tenen dret a serveis socials de:

- atenció
- emergència
- suport i acollida
- recuperació integral

La finalitat d'aquests serveis és donar cobertura a les necessitats derivades de la situació de violèn-

cia, restaurar la situació en què es troba la víctima abans de patir-la o almanco, pal·liar-ne els efectes.

A través d'aquestes serveis es fa possible que les dones:

- Rebin assessorament sobre les actuacions que poden emprendre i els seus drets.
- Coneguin els serveis als quals poden adreçar-se per demanar assistència material, mèdica, psicològica i social.
- Accedeixin als diferents recursos d'allotjament (emergència, acollida temporal, centres tute-

2. Drets de les dones víctimes de violència de gènere

lats, etc.) en els quals està garantida la seva seguretat i cobertes les seves necessitats bàsiques.

- Recuperin la seva salut física i/o psicològica.
- Assoleixin la seva formació, inserció o reinserció laboral, i rebin suport psicosocial al llarg de tot l'itinerari de recuperació integral, amb la finalitat d'evitar la doble victimització.

El dret a l'assistència social integral es reconeix també als menors i les menors que viuen en entorns familiars on existeix violència de gènere. Els serveis socials han de comptar amb un nombre suficient de places previstes per als fills i filles i amb personal amb formació específica en la seva atenció a fi de prevenir i evitar eficaçment les situacions que puguin comportar danys psíquics i físic a aquests.

2.3. DRET D'ASSISTÈNCIA I REPRESENTACIÓ JURÍDICA (art. 20 LO 1/2004, de 28 de desembre)

La Llei reconeix a totes les víctimes de violència de gènere l'assistència jurídica immediata en tots els procediments, tant judicials com administratius, que tinguin relació amb la situació de violència, fins i tot per formular la denúncia.

Si bé la designació d'advocat/ada es realitza immediatament i no és necessari tramitar amb caràcter previ la sol·licitud del benefici de la justícia gratuïta, si aquest dret no se sol·licita o finalment

es denega la víctima ha d'abonar els honoraris produïts per la intervenció de l'advocat/ada i del procurador/ra.

Perquè es reconegui el dret a l'assistència jurídica gratuïta s'ha d'acreditar que els ingressos econòmics, computats anualment i per unitat familiar, no superen el doble de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM). Excepcionalment es pot reconèixer el dret a les persones amb uns in-

gressos que no excedeixin el quàdruple de l'IPREM, en atenció a les seves circumstàncies familiars, obligacions econòmiques i cost del procés.

Per sol·licitar l'assistència jurídica gratuïta s'ha d'emplenar un formulari o imprès, al qual s'ha d'adjuntar la documentació que s'hi indica, i s'ha de presentar al col·legi d'advocats o al jutjat.

Els documents que s'han d'adjuntar a la sol·licitud són, entre d'altres, els següents:

- fotocòpia del document acreditatiu de la identitat de la sol·licitant
- fotocòpia del llibre de família
- certificat d'empadronament de totes les persones que integren la unitat familiar (matrimoni no separat legalment i fills/filles menors d'edat)
- certificat de convivència
- declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) i, si és el cas, declaració de l'impost sobre patrimoni de la unitat familiar o

declaració de l'impost de societats si es tracta d'una persona jurídica

- certificat de l'Agència Tributària que no s'ha presentat declaració de l'IRPF, si la unitat familiar no està obligada a presentar la declaració
- certificat de béns immobles expedit per l'oficina del cadastre
- nota simple del registre de la propietat, si s'al·leguen càrregues de l'immoble.
- certificat de la vida laboral expedit per la Tresoreria General de la Seguretat Social
- certificat de l'INEM en què consti la percepció d'ajuda per desocupació i el període que comprèn
- certificat de cobrament de pensions públiques
- certificat de la Direcció General de Trànsit sobre la tinença de vehicle

Una vegada reconegut el dret a l'assistència jurí-

2. Drets de les dones víctimes de violència de gènere

dica gratuïta, la defensa dels interessos de la víctima, a tots el processos que sigui necessari tramitar, la fa el/la mateix/xa advocat/ada pertanyent al torn d'ofici especial de violència de gènere.

A més de la defensa i la representació gratuïtes per part d'advocat/ada i procurador/ra en els procediments judicials i administratius, el dret a l'assistència jurídica gratuïta comprèn les següents prestacions:

- assessorament i orientació gratuïts previs al procés
- inserció gratuïta d'anuncis o edictes a diaris oficials

- exempció del pagament de dipòsits necessaris per interposar recursos
- assistència pericial gratuïta
- obtenció gratuïta o reducció del 80% dels drets aranzelaris dels documents notarials

2.4. DRETS LABORALS I PRESTACIONS DE LA SEURETAT SOCIAL (art. 21 LO 1/2004, de 28 de desembre)

Aquest drets varien en funció que la treballadora ho sigui per compte d'altri o propi, o sigui funcionària pública. Per exercir-los la dona ha d'acreditar la situació de víctima de violència de gènere, mitjançant la sentència per la qual es condemna

l'agressor, l'ordre de protecció al seu favor o, excepcionalment i fins que es dicti aquesta ordre, mitjançant informe del Ministeri Fiscal que assenyalï l'existència d'indícis que la dona és víctima de violència de gènere.

Drets de les treballadores per compte d'altri ¹

- Dret a la **reducció de la jornada laboral**, que implica una reducció del salari en la mateixa proporció. Es pot subscriure el conveni especial amb la Seguretat Social per mantenir les mateixes bases de cotització i que no quedin afectades les futures prestacions de jubilació, incapacitat permanent i mort i supervivència, derivades de malaltia comuna o accident no laboral.
- Dret a la **reordenació del temps de feina**, és a dir, a organitzar l'horari de feina d'acord amb les necessitats de la treballadora mitjançant l'adaptació de l'horari, l'aplicació de l'horari flexible o altres formes d'ordenació del temps de feina que s'utilitzin a l'empresa.
- Dret preferent al **canvi de centre, amb reserva del lloc de feina durant els primers 6 mesos**.

Si la treballadora víctima de violència de gènere ha d'abandonar el seu lloc de feina l'empresa li ha de comunicar les vacants que, per el mateix

grup professional, hi hagi als seus altres centres de feina, a fi que pugi exercir aquest dret.

L'empresa està obligada a reservar el lloc de feina que ocupava la treballadora abans del canvi durant sis mesos, termini en el qual la dona pot tornar al seu anterior lloc de feina o continuar en el nou i perd el seu dret a la reserva de plaça.

- Dret a la **suspensió de la relació laboral amb reserva del lloc de feina**. La durada inicial és de sis mesos, que el/la jutge/jutgessa pot prorrogar per períodes de tres mesos i fins a un màxim de divuit, amb dret a la prestació per desocupació si es compleixen els requisits generals. El període de suspensió és considerat de cotització efectiva per a les prestacions de jubilació, incapacitat permanent, mort i supervivència, maternitat i desocupació, i es manté el dret a l'assistència sanitària.
- Dret a l'**extinció del contracte de feina, amb dret a la prestació per desocupació**.

1. Els convenis col·lectius i els acords d'empresa poden preveure millores en aquests drets.

La treballadora que per garantir la seva protecció ha d'abandonar definitivament el seu lloc de feina és considerada en situació legal de desocupació involuntària, per la qual cosa si compleix els requisits generals té dret a cobrar prestació contributiva per desocupació o subsidi per insuficiència de cotització.

- **No tenen consideració de faltes d'assistència a la feina** les absències motivades per la situació física o psicològica de la treballadora a conseqüència de la violència de gènere, circumstància que han d'acreditar els serveis socials d'atenció o els serveis de salut.
- L'acomiadament o extinció del contracte de feina per part de l'empresa és nul si es produeix en ocasió de l'exercici per part de la treballadora víctima de violència de gènere dels drets abans esmentats.

Drets de les treballadores per compte propi

Les treballadores per compte propi víctimes de violència de gènere que hagin de cessar en la seva activitat per fer efectiva la seva protecció o dret

a l'assistència social integral no estan obligades a cotitzar durant un període de sis mesos, que són considerats com de cotització efectiva a efectes de les prestacions de Seguretat Social. Durant aquest període es manté el dret a la prestació d'assistència sanitària de la Seguretat Social.

Drets de les funcionàries públiques

- **Dret a la reducció i reordenació del seu temps de feina**, mitjançant l'adaptació de l'horari, l'ampliació d'horari flexible o d'altres formes d'ordenació del temps de feina que siguin aplicables, sempre amb la disminució proporcional del salari, en els supòsits de reducció de la jornada laboral.
- **Dret a la mobilitat geogràfica del centre de feina**, amb preferència per ocupar un altre lloc que estigui vacant del mateix cos o escala, o de característiques similars.
- **Dret a l'excedència**, la funcionaria, per a fer efectiva la seva protecció o els seu dret a l'assistència social integral, té dret a sol·licitar la situació d'excedència sense haver hagut de prestar

un temps mínim de serveis previs i sense que sigui exigible un termini de permanència en la mateixa.

- **Justificació de les absències o faltes de puntualitat** motivades per les seqüeles físiques o psicològiques derivades de la violència de gènere, les quals no es computen com a tals.
- L'acomiadament d'una treballadora víctima de la violència de gènere mentre exerceix el seu dret a la reducció de jornada, reordenació del

seu temps de feina, mobilitat geogràfica, canvi de lloc de feina o suspensió del seu contracte es declara nul.

- Les absències a la feina motivades per la situació de violència de gènere, acreditades pels serveis socials d'atenció o serveis de salut, no es poden tenir en compte per justificar un acomiadament de la treballadora per causes objectives motivades per absentisme laboral.

Les empreses que formalitzin contractes d'interinitat per substituir treballadores víctimes de violència de gènere tenen dret a una bonificació del 100% de les quotes empresarials a la Seguretat Social per contingències comunes, durant el període de suspensió de la treballadora substituïda o durant el període de mobilitat laboral o trasllat de centre de treball.

2. Drets de les dones víctimes de violència de gènere

2.5. DRETS ECONÒMICS

(art. 27 LO 1/2004, de 28 de desembre)

Ajuda econòmica per a dones víctimes de violència de gènere amb escassos recursos econòmics i especials dificultats per obtenir una feina.²

És una ajuda econòmica per a les dones víctimes de violència de gènere que compleixen els següents requisits:

- a) No tenir rendes que, en còmput mensual, superin el 75% del salari mínim interprofesional vigent, exclosa la part proporcional de dues pagues extraordinàries.
- b) Tenir especials dificultats per obtenir una feina, atesa la seva edat, la manca de preparació general o especialitzada o les seves circumstàncies socials, la qual cosa s'ha de justificar amb un informe emès pel Servei Públic de Feina.
- c) Acreditar la condició de víctima de violència de gènere amb sentència definitiva per

la qual es condemna l'agressor, ordre de protecció o, excepcionalment, mitjançant informe del Ministeri Fiscal.

La sol·licitud, la tramitació i l'abonament de l'ajuda e du a terme d'acord amb la normativa autonòmica que la regula.

L'ajuda econòmica s'abona en un únic pagament i el seu import és equivalent, de forma general, a:

1. Sis mesos de subsidi per desocupació, si no té responsabilitats familiars.
2. Dotze mesos de subsidi per desocupació, quan la víctima té al seu càrrec un familiar o menor acollit.
3. Divuit mesos de subsidi per desocupació, quan la víctima té al seu càrrec dos o més familiars o menors acollits, o un familiar i un menor acollit.

2. Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre. La normativa relativa al procediment de tramitació és la que hagi publicat la comunitat o ciutat autònoma en què se sol·licita l'ajuda. A la nostra comunitat autònoma, aquesta ajuda és en fase de tramitació administrativa.

Aquesta ajuda és incompatible amb altres ajudes que compleixin la mateixa finalitat, així com amb la participació en el programa de renda activa d'inserció (RAI), sense perjudici que pugui participar a la RAI quan desapareguin o es modifiquin aquestes circumstàncies.

La renda activa d'inserció (RAI)³

Es tracta d'un programa dirigit a persones en situació de desocupació, entre aquestes, dones víctimes de violència de gènere amb especials necessitats econòmiques i dificultat per trobar feina.

Per ser inclosa en aquest programa la dona víctima de violència de gènere ha de complir els següents requisits:

- a) Acreditar la seva condició de víctima de violència de gènere.
- b) Ser demandant de feina.

- c) No tenir dret a les prestacions o subsidis per desocupació, o a la renda agrària.
- d) No tenir rendes pròpies, de qualsevol naturalesa, superiors en còmput mensual al 75% del salari mínim interprofessional vigent, exclosa la part proporcional de dues pagues extraordinàries.

La **incorporació al programa de RAI** i la sol·licitud de l'ajuda econòmica es realitzen mitjançant l'oficina de feina corresponent.

La **quantia de la RAI** és del 80% de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM) mensual vigent en cada moment.

3. Reial decret 1369/2006, de 24 de novembre.

Les dones víctimes de violència de gènere que hagin de canviar el seu lloc de residència en els 12 mesos anteriors a la sol·licitud de la RAI o durant el període de percepció d'aquesta, i ho puguin acreditar, poden rebre en un pagament únic una ajuda suplementària de quantia equivalent a tres mesos de RAI.

La **durada màxima** d'aquesta ajuda econòmica a cada programa és d'onze mesos. No es pot ser beneficiària de més de tres programes de RAI.

Prioritat en l'accés a habitatges protegits i residències públiques per a majors, perquè es consideren col·lectiu prioritari.

3

Actuacions a dur a terme davant
la violència de gènere

3. Actuacions a dur a terme davant la violència de gènere

3

p 1

En relació amb les víctimes de violència de gènere:

És molt positiu contar el que passa a persones de confiança, a professionals de serveis o associacions especialitzades. Amb el silenci l'únic que s'aconsegueix és prolongar la situació.

És important analitzar la situació i prendre'n consciència, i no deixar-se atordir per sentiments de culpabilitat o vergonya.

Si la seguretat és en perill s'ha d'abandonar el domicili però, si es pot, és millor planificar la sortida sense donar informació a la persona agressora.

Si no es té suficient informació o es té qualche dubte és important acudir a una oficina o centre d'informació per assessorar-se.

Trencar amb una situació de violència no és fàcil, requereix un gran esforç i, de vegades, és un pro-

cés llarg, però és alliberador i és l'únic camí per viure un futur millor.

La víctima de violència no està sola. Hi ha persones, professionals, entitats i institucions que defensen els seus drets.

En relació amb els professionals:

Quan qualche professional ha d'intervenir en l'atenció a una dona víctima de violència de gènere ha de promoure i facilitar la canalització del cas cap als recursos d'atenció especialitzada.

S'ha de tenir present que l'objectiu fonamental que ha de marcar la intervenció ha de ser el restabliment del control sobre la seva vida i la seva autonomia personal, treballant en la construcció o millora de la seva autoestima i el seu autorespecte.

3.1. QUÈ FER, COM ACTUAR?

3.1.1. Si ha sofert una agressió⁴

- Telefonar al 112, comunicar els fets i demanar orientació i acompanyament si és necessari.
- Acudir o ser traslladada al centre sanitari d'atenció primària o servei d'urgències hospitalàries més pròxim, segon la gravetat, per rebre atenció mèdica immediata i disposar d'un diagnòstic precís (informe mèdic) sobre la naturalesa de l'agressió i les lesions causades (tant físiques com psíquiques).
- En cas d'agressió sexual és molt important que la dona acudeixi o sigui traslladada al centre sanitari, preferentment un hospital, sense rentar-se ni canviar-se de roba fins després del reconeixement mèdic, així com que interposi la denúncia.
- Després del reconeixement mèdic s'ha de sol·licitar el comunicat de lesions i l'informe

mèdic que l'acompanya quan es tracta de violència sobre les dones en l'àmbit domèstic i de violació, en els quals se recullen al detall les lesions produïdes, la seva causa, el possible autor i les circumstàncies en què ha tingut lloc l'agressió. El comunicat de lesions constitueix un dels punts de partida de les diligències prèvies o sumari penal per lesions o mort, per la qual cosa és imprescindible sol·licitar-ne copia ja que s'ha d'adjuntar a la denúncia dels fets.

- Si la dona no pot acudir per si mateixa a un centre sanitari, qualsevol persona pot activar els serveis d'urgències telefonant al 112.
- Si a pesar d'haver sofert una agressió no es presenten lesions que requereixen assistència sanitària és important acudir als serveis socials d'atenció especialitzada a dones víctimes de violència de gènere per rebre el suport i l'assessorament corresponents.

4. El fet de ser estrangera i no tenir targeta sanitària no és un impediment per ser ATESA als serveis sanitaris d'urgència, per disposar del comunicat de lesions i l'informe mèdic per presentar la denúncia.

5. Els serveis especialitzats en el col·lectiu de dones víctimes de violència de gènere són l'IBD i el Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere de l'Ajuntament de Palma.

3. Actuacions a dur a terme davant la violència de gènere

- Davant una agressió o situació de risc s'ha d'informar la dona del seu dret a presentar denúncia.⁵

3.1.2. Si s'està o creu estar en situació d'amenaça de risc d'agressió:

- Davant qualsevol situació d'emergència per amenaça o risc de violència de gènere la dona, la persona que conegui els fets o qualsevol professional dels serveis públics poden posar-se en contacte amb els serveis d'atenció immediata activant el telèfon d'emergències 112.
- Si la víctima està preocupada per la seva seguretat o la dels seus fills/es i necessita protecció ha d'abandonar el domicili enduent-se els objectes i la documentació següents:
 - » les claus de l'habitatge
 - » estris personals
 - » documentació personal: DNI, passaport, cartilla de la Seguretat Social, targetes sanitàries, llibre de família, entre d'altres

» llibreta d'estalvis, targeta de crèdit o dades de comptes bancaris

» nòmina de la persona amb la qual conviu o còpia de la declaració de l'impost de la renda de les persones físiques (IRPF)

» contracte d'arrendament de l'habitatge o escriptures de propietat

» documents d'assegurances

» expedients acadèmics

» còpia de les claus de l'habitatge i/o del cotxe

» objectes personals: roba, medicaments, objectes de valor

» permís de residència i treball, si no té nacionalitat espanyola

» documents o informes mèdics i medicaments habituals

» agenda d'adreces

- Si la dona necessita ajuda per sortir del domicili el més adient és telefonar a la Policia o al telèfon d'emergències 112. El fet d'abandonar l'habitatge habitual per aquesta causa no implica la pèrdua dels drets.
- Si no fos possible recollir els estris personals i a la dona li fa por tornar tota sola al domicili, haurà

de sol·licitar acompanyament policial, preferiblement en el moment de presentar la denúncia.

RECORDA:

Davant una situació de risc o d'emergència, telefona a l'112.

3.2. A ON ADREÇAR-TE I COM INTERPOSAR LA DENÚNCIA

Abans d'interposar la denúncia la dona víctima o en risc d'agressió pot sol·licitar assessorament jurídic especialitzat a les oficines d'ajuda a les víctimes del delictes o a l'Institut Balear de la Dona.

La denúncia es pot interposar davant la Policia Local, la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, el Jutjat de Guàrdia i el Jutjat de Violència Domèstica.

A la denúncia hi ha de constar tot allò que ha succeït, de la manera més detallada possible:

- Identificar l'agressor, exposar com es va produir l'agressió i indicar la data, l'hora i el lloc, la presència de testimonis i si aquests són menors; fer constar textualment els insults, les amenaces i les altres humiliacions rebudes, fer menció de les agressions sofertes amb anterioritat i altres denúncies presentades, si n'hi ha, i procurar no amagar ni ometre circumstàncies alguna o detalls que poden ser rellevants.
- Adjuntar a la denúncia el comunicat de lesions, si es té.

3. Actuacions a dur a terme davant la violència de gènere

- Abans de signar la denúncia és recomanable llegir-la amb detall, a fi de comprovar que hi ha quedat recollit tot, tal com va succeir o es va relatar. La dona ha de rebre una còpia del text de la denúncia.
- A la denúncia es port fer constar que se sol·licita que s'adopti una ORDRE DE PROTECCIÓ.

RECORDA:

No solament les agressions físiques són denunciades. La violència psicològica i la sexual estan tipificades com a delictes.

3.3. COM SOL·LICITAR UNA ORDRE DE PROTECCIÓ

L'ORDRE DE PROTECCIÓ (LO 11/2003 de 29 de setembre) és una mesura a la qual es pot acollir la víctima quan hi ha indicis fonamentats de la comissió d'un delictes o falta contra la vida, la integritat física i moral, la llibertat sexual o la llibertat i la seguretat de la dona.

- Se sol·licita directament al jutjat (al jutge/jutgessa o al Ministeri Fiscal), als cossos i forces de seguretat de l'Estat, a les oficines d'ajuda a les víctimes del delictes, als serveis socials i altres institucions dependents de les administracions públiques.
- La pot sol·licitar la víctima mateixa, persones del seu entorn familiar més immediat o la persona que la representi legalment, i així mateix pot ser adoptada d'ofici pel jutge/la jutgessa.
- S'obté mitjançant un procediment legal senzill i ràpid, ja que es posa en marxa en un termini màxim de 72 hores, a través de qual, en una mateixa resolució judicial, després d'una audiència de les parts, es poden acordar mesures de protecció cautelar de naturalesa penal, civil i social.

- Una vegada adoptades, la interlocutòria d'ordre de protecció es comunica a la víctima.

Quan una dona estrangera en situació administrativa irregular vulgui denunciar:

- se l'haurà d'informar sobre l'ordre de protecció i la possibilitat d'autorització de residència temporal a territori espanyol per circumstàncies excepcionals.
- Si es dicta ordre de protecció té dret a l'autorització de residència temporal per circumstàncies excepcionals, prevista a la Llei⁶ i el Reglament d'estrangeria⁷.

ORDRE DE PROTECCIÓ

MESURES PENALS

Són de tipus cautelar i de prevenció per salvaguardar la integritat física i psicològica de la víctima, i fan referència a:

- > presó provisional
- > prohibició d'aproximació (ordre d'allunyament per a l'agressor)
- > prohibició de residència
- > prohibició de comunicació
- > retirada de llicència d'armes i confiscació d'aquestes

MESURES CIVILS

Tenen caire provisional, amb una durada de 30 dies, i fan referència a:

- > suspensió del règim de visites
- > retirada de custòdia
- > atribució d'ús i gaudi del domicili
- > fixació de prestació alimentària
- > règim d'estada

MESURES SOCIALS

Pretenen posar a disposició de la víctima recursos de protecció social com:

- > ajudes econòmiques
- > suport psicològic
- > assessorament jurídic
- > centres d'emergència
- > cases d'acollida
- > habitatges tutelat

6. Llei orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, modificada per la Llei orgànica 8/2000, de 20 de desembre i per la Llei orgànica 14/2003, de 20 de novembre

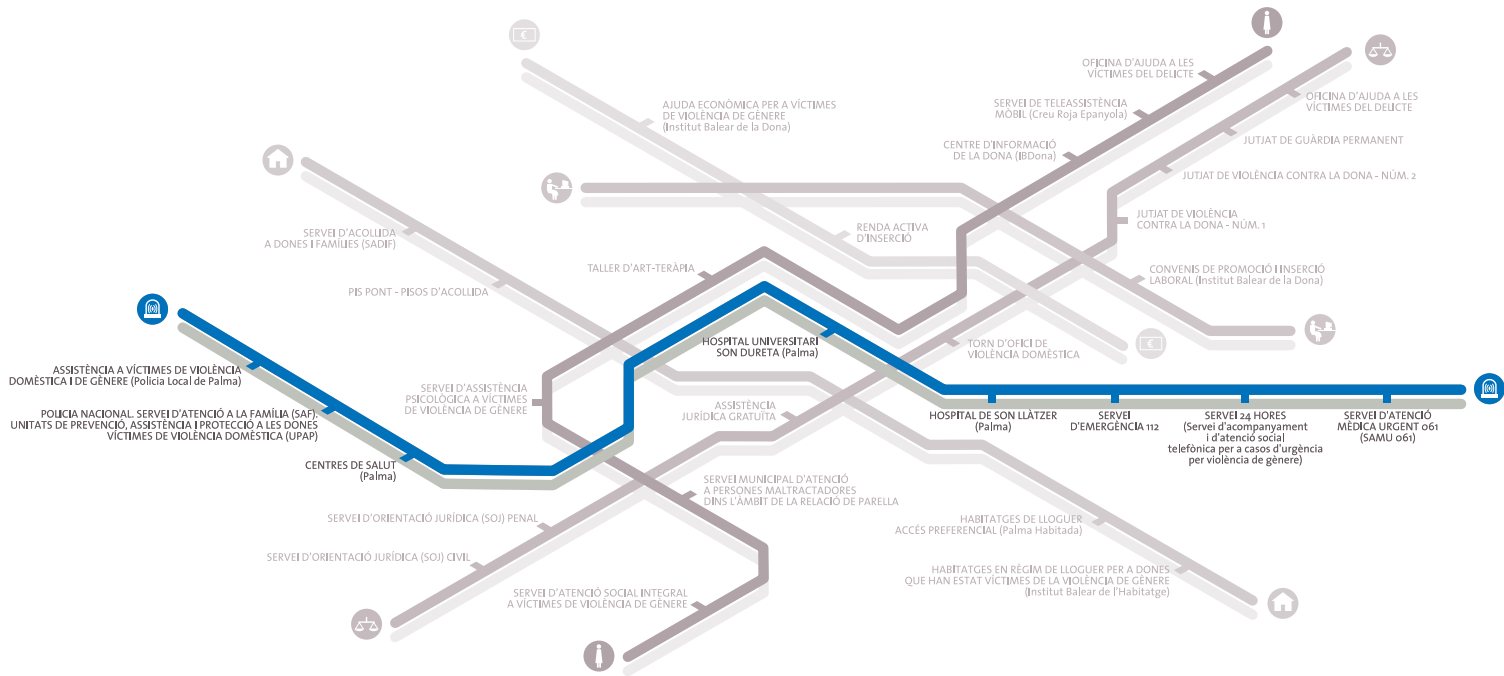
7. Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener.

4

Recursos contra la violència de gènere a Palma



LÍNIA D'EMERGÈNCIES I DENÚNCIES



Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere (Policia local de Palma)

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA DE MOBILITAT I SEGURETAT CIUTADANA



Adreça: Av. Sant Ferran, s/n, 07011 Palma

Telèfon: 971 22 55 00 **Fax:** 971 28 40 10 **Correu electrònic:** policia@a-palma.es | víctimes@pol.a-palma.es

Web: www.policiadepalma.es

Horari d'atenció: 24 hores

Persona de referència: Jaume Pla

Càrrec: Inspector

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea de Mobilitat i Seguretat Ciutadana

Gestió: Àrea de Mobilitat i Seguretat Ciutadana

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones afectades per una situació de violència domèstica i de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Assessoria jurídica especialitzada. Violència de gènere. Denúncies, emergències.

FORMA D'ACCÉS

Directament / telefònicament: 092, 112 (per emergències) o al 971 22 55 00.

REQUISITS

Persones afectades directament o indirecta per situacions de violència domèstica o de gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El principal objectiu és millorar l'assistència a les víctimes dels delictes esmentats i informar-les dels seus drets, dels serveis de què poden disposar i dels compromisos de qualitat que es poden oferir.



SERVEIS QUE PRESTA

1. Resposta a emergències (092 - 112):
 - atenció prioritària a aquests serveis
 - activació d'assistència mèdica d'urgència (si pertoca)
2. Atenció a dependències policials:
 - assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional
 - derivació per a teràpia psicològica posterior (si pertoca)
 - servei d'interpret
 - especialització dels agents implicats
 - tramitació preferent dels atestats, judicis ràpids i ordres de protecció
 - assessorament jurídic
3. Assignació de policia tutor a cada víctima. Seguiment especialitzat i personalitzat:
 - seguiment del cas i suport a la víctima, mobilització dels recursos assistencials existents
 - assistència mitjançant telefonia mòbil amb localització GPS (si pertoca)
- coordinació amb el/la policia de barri perquè en tingui coneixement
- control de les persones agressores per part de la Unitat d'Intervenció Immediata (UII)
4. Avaluació, informació, formació i comunicació:
 - formació del nostre personal a l'Escola Municipal de Formació
 - gestió prioritària de les queixes sobre els serveis de la Carta de serveis
 - avaluació del grau de satisfacció sobre el nostre servei
 - publicació mensual al web de l'Ajuntament i presentació de l'informe anual, juntament amb l'OAVD (Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte), sobre el grau de consecució dels objectius de la Carta de serveis

Polícia Nacional.

Servei d'atenció a la família (SAF) . Unitats de prevenció, assistència i protecció a les dones víctimes de violència domèstica (UPAP)

MINISTERI DE L'INTERIOR

Adreça: Direcció Superior de la Policia Nacional: c. Ruiz de Alda, 8, 3r, 07011 Palma

Telèfon: 971 22 53 81 | 971 22 52 63 | **URGÈNCIES:** 091 **Fax:** 971 22 53 90 **Correu electrònic:** –

Web: – **Horari d'atenció:** De 8 a 22 h – L'Oficina de Denúncies: les 24 hores

Persona de referència: – **Càrec:** –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal **Àmbit geogràfic:** Mallorca

Dependència: Ministeri de l'Interior

Gestió: –

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies, emergències

FORMA D'ACCÉS

Directament / telefònicament: 091 (per urgències)

SERVEIS QUE PRESTA

- tramitació de denúncies de víctimes i testimonis
- planificació i coordinació de les estratègies encaminades a l'eradicació de la violència domèstica
- assistència psicològica (derivació a l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte)
- Informació i derivació a altres recursos (Institut Balear de la Dona, centres municipals de serveis socials, etc.)

Centres de salut (Palma)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM. SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS

Adreça: Ib-Salut (Serveis Centrals): c. Reina Esclarmunda, 9, 07003 Palma

Telèfon: 971 17 58 90 | Cita prèvia: 902 07 90 79

Fax: 971 17 58 83

Correu electrònic: ecarandell@ibsalut.caib.es

Web: www.caib.es

Horari d'atenció: Emergències 24hores als Punt d'Atenció Continuada (PAC)

Persona de referència: Eugènia Carandell

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut i Consum. Servei de Salut de les Illes Balears

Gestió: Ib-Salut

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut.

FORMA D'ACCÉS

Normalment, llevat de les urgències, cal demanar hora de visita. Per a urgències acudir al centres de salut que són Punt d'Atenció Continuada (PAC).

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'atenció primària de la salut és el primer nivell

d'accés dels ciutadans i ciutadanes a l'assistència sanitària. El centre d'atenció primària (CAP) és el primer lloc on s'ha d'anar quan es té un problema de salut o quan es vol prevenir alguna cosa.

SERVEIS QUE PRESTA

El CAP està dotat d'un equip de professionals de la salut format per professionals de medicina de família, pediatria, comares, infermeria i el personal de les unitats d'admissions d'atenció a l'usuari,

que orienten els pacients en les seves necessitats d'assistència tant sanitària com social.

S'aplicarà el programa d'atenció sanitària davant la violència de gènere i s'oferirà atenció especialitzada a la persona si en necessita.

CENTRES DE SALUT DE PALMA

ARENAL

C. Gaspar Rul-lan, 5, 07600 Palma
Tel. 971 26 07 66

ARQUITECTE BENNÀZAR

Punt d'Atenció Continuada (PAC)
Av. Gaspar Bennàzar, Arquitecte, 9, 07004 Palma
Tel. 971 75 31 33

EL CAMP REDÓ

Cra. Valldemossa, 71, 07010 Palma
Tel. 971 20 55 51

CASA DEL MAR

Passeig de l'Escullera, 7, 07012
Tel. 971 72 54 45

EL COLL D'EN RABASSA

C. Vicente Tofiño, s/n, 07007
Tel. 971 26 61 15

EMILI DARDER

Av. Puerto Rico, s/n, 07007
Tel. 971 42 00 80

ESCOLA GRADUADA

Punt d'Atenció Continuada (PAC)
C. Escola Graduada, 3, 07002
Tel. 971 71 70 47

S'ESCORXADOR

Punt d'Atenció Continuada (PAC)
C. Emperadriu Eugènia, s/n, 07010
Tel. 971 20 21 13

PERE GARAU

C. Capità Vila, 25, 07007
Tel. 971 42 06 45

EL RAFAL NOU

C. Mestre Perosi, s/n, 07008
Tel. 971 47 53 60

SANT AGUSTÍ
C. Nicolau Alemany, 1, 07015
Tel. 971 70 32 33

SANTA CATALINA
Pl. Pau Casals, s/n, 07013
Tel. 971 45 04 50

SON CLADERA
Camí de Son Cladera, s/n, 07009
Tel. 971 47 10 64

SON FERRIOL
C. Margalida Monlau, s/n, 07198
Tel. 971 42 81 69

SON GOTLEU
Camí de Son Gotleu, s/n, 07008
Tel. 971 27 16 13

SON PISÀ
C. Vicenç Juan i Rosselló, s/n, 07011
Tel. 971 28 35 66

SON RUTLAN (Aragó)
C. Cala Figuera, 4, 07009
Tel. 971 70 69 00

SON SERRA
Travessa de Matamusinos, s/n, 07013
Tel. 971 79 31 93

VALLDARGENT
C. Valldargent, 46, 07013
Tel. 971 73 82 27

Hospital Universitari Son Dureta (Palma)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

Adreça: C. Andrea Doria, 55, 07014 Palma

Telèfon: 971 17 50 00 | 971 17 50 18 (treballadors/es socials)

Fax: 971 17 55 00

Correu electrònic: atp@hds.es (atenció públic) | asp@hds.es (treb.soc.)

Web: www.hsd.es

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut i Consum

Gestió: Ib-Salut

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Hospital Universitari Son Dureta és un hospital públic, universitari, docent i investigador, que

atén el sector sanitari de Palma i d'altres poblacions annexes englobades en l'àrea sanitària de Mallorca, a més de ser l'hospital de referència per a tota la comunitat de les Illes Balears. Dependent de l'Ib-Salut, és un complex hospitalari compost per diferents pavellons: l'hospital general, l'hospital maternoinfantil, l'hospital Verge de la Salut i tres centres de consultes externes a Palma.

SERVEIS QUE PRESTA

En una situació de violència domèstica es presta l'atenció següent:

- Exploració d'un/una metge/essa, que fa l'informe de lesions.
- Atenció directa a la víctima: informació, orientació i assessorament.
- Coordinació amb l'Institut Balear de la Dona i les forces de seguretat, amb la finalitat que la víctima de violència domèstica contacti amb aquestes institucions (per a assessorament jurídic, posar la denúncia, assistència psicològica, etc).
- Derivació al centre de salut per a seguiment i atenció segons protocol sanitari d'atenció davant la violència de gènere.

Hospital de Son Llàtzer (Palma)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

Adreça: Ctra. Manacor, km 4, 07198 Palma

Telèfon: 871 20 20 00 (centraleta) | 871 20 21 23 (treballador/a social-urgències) | 871 20 21 88 (atenció usuari)

Fax: 871 20 20 27 (centraleta) | 871 20 22 36 (atenció usuari i treballador/a social)

Correu electrònic: atenciousuari@hsl.es

Web: www.hsl.es

Horari d'atenció: – **Persona de referència:** – **Càrrec:** –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut i Consum

Gestió: Ib-Salut

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Son Llàtzer és un hospital públic, integrat en la xarxa pública de la Conselleria de Salut i Consum, que proporciona atenció mèdica especialit-

zada a la ciutadania. L'hospital basa el seu model de gestió en l'autonomia de gestió dins el marc del Servei de Salut de les Illes Balears, l'orientació cap a les activitats sense ingrés i de ràpida resolució i la informatització integral de tots els processos clínics i de gestió.

SERVEIS QUE PRESTA

En una situació de violència domèstica es presta l'atenció següent:

- Exploració d'un/una metge/essa, que fa l'informe de lesions.
- Atenció directa a la víctima: informació, orientació i assessorament.
- Coordinació amb l'Institut Balear de la Dona i les forces de seguretat amb la finalitat que la víctima de violència domèstica contacti amb aquestes institucions (per a assessorament jurídic, posar la denúncia, assistència psicològica, etc.).
- Derivació al centre de salut per a seguiment i atenció segons el protocol sanitari d'atenció davant la violència de gènere.

Servei d'Emergència 112

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'INNOVACIÓ, INTERIOR I JUSTICIA. DIRECCIÓ GENERAL D'EMERGÈNCIES.

Adreça: C/ de Francesc Salvà Pizà, s/n, 07141 Marratxí

Telèfon: 871 11 42 74

Fax: 971 42 20 34

Correu electrònic: afministracion@112ib.com

Web: www.112ib.com

Horari d'atenció: 24 hores del dia, els 365 dies de l'any

Persona de referència: Maria Isabel Juste Pina

Càrrec: Directora de Gestió d'Emergències-SEIB 112

Tipus d'entitat: Administració pública autònoma

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia. Direcció General d'Emergències.

Gestió: Gestió d'Emergències de les Illes Balears, S.A.U.

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Qualsevol ciutadà, visitant o organisme que demandi un servei o consulta al 112

ÀREES D'ACTUACIÓ

Emergències

FORMA D'ACCÉS

L'atenció de la trucada es realitza en el Centre d'Emergències 112, i com centre coordinador, la

deriva a l'organisme corresponent segons l'emergència, sent aquest el que es desplaça al lloc de l'incident.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'112 és una finestra única en serveis d'atenció d'emergències al públic. L'objectiu de l'112 és garantir una mobilització ràpida i eficaç de recursos, mitjançant la coordinació d'efectius, en tot el territori de les Illes Balears i en el seu litoral. L'112

transmet la demanda i la informació que sol·licita la ciutadania als serveis corresponents, d'acord amb plans, procediments i protocols.

SERVEIS QUE PRESTA

El telèfon 112 permet accedir amb facilitat a tots els serveis d'urgència (policia, sanitaris, incendis, salvament, rescat, protecció civil) en cas d'incendi, desorientació, accident de trànsit, robatori, agressions, violència domèstica, etc.

L'112 disposa, permanentment, d'un Servei d'Atenció Psicològica en crisi que s'activa en qualsevol situació d'emergència, en la qual es necessiti la presència d'un/a professional de la psicologia.

En casos de violència domèstica, s'ofereix a les dones informació i assessorament, suport psicològic i assessorament jurídic.

Servei 24 hores (Servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a casos d'urgència per violència de gènere)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'AFERS SOCIALS, PROMOCIÓ I IMMIGRACIÓ

Adreça: C. d'Aragó, 26, 1rE, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 89 89

Fax: 971 77 49 38

Correu electrònic: ibdona@caib.es

Web: <http://ibdona.caib.es>

Horari d'atenció: 24 hores

Persona de referència: Maria Dolores Giménez Borràs

Càrrec: Coordinadora

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració

Gestió: Institut Balear de la Dona (IbDona)

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones que es trobin en una situació d'emergència per violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Informació general. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Telefonant a l'112 o al 971 77 51 16. Els serveis especialitzats en violència de gènere poden demanar

el servei d'acompanyament de 8 a 18h, de dilluns a divendres, al telèfon: 647 348 257

REQUISITS

Dones que es trobin en una situació d'emergència per violència de gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els objectius del Servei 24 Hores és donar resposta social telefònica i acompanyaments presenci-

als a les dones que pateixen violència de gènere i activar els mecanismes i els recursos que són necessaris en cada cas. D'entre els objectius específics destaquem:

- Homogeneïtzar l'atenció a les dones en situació d'emergència social per situacions de violència.
- Complementar els professionals dels diferents serveis que es troben en situacions d'emergència i necessiten la intervenció d'un servei especialitzat en violència de gènere.
- Disposar de dades estadístiques per aportar a l'anàlisi de la situació de la violència de gènere a les Illes Balears.

SERVEIS QUE PRESTA

El servei 24 Hores de l'Institut Balear de la Dona ofereix una atenció social especialitzada a les dones víctimes de la violència de gènere que es troben en situació d'emergència, mitjançant : Atenció social telefònica. Acompanyaments.

Prestacions:

- Informació, orientació i assessorament social.
- Contenció i motivació.
- Derivació.
- Coordinació de recursos.
- Acompanyament

Servei d'atenció mèdica urgent o61 (SAMU o61)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM. SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS.

Adreça: C. Fàbrica, 87A, 07013 Palma

Telèfon: 971 28 58 54

Fax: 971 28 58 48

Correu electrònic: info.o61@o61balears.es

Web: –

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 8 a 15h (administració) i 24 hores (emergències)

Persona de referència: Andreu Mascaró Galmés

Càrrec: Sotsdirector d'Infermeria

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut i Consum. Servei de Salut de les Illes Balears.

Gestió: Gerència del Servei de Salut

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut.

FORMA D'ACCÉS

A través del telèfon d'emergències propi (o61) o altres telèfons d'emergències d'altres organismes (112, 092, 091...)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El SAMU o61 de les Illes Balears és un Sistema

d'Emergències Mèdiques (SEM) públic que depèn del Servei de Salut de les Illes Balears (SSIB) que assumeix la responsabilitat de l'assistència sanitària de les urgències i emergències que ocorren en la via i locals públics i domicilis de l'àmbit territorial de les Illes Balears.

SERVEIS QUE PRESTA

Rebem la cridada sol·licitant ajuda per atendre la urgència sanitària que ocorre fora dels centres sa-

nitaris durant les 24 hores els 365 dies de l'any; coordinem la resposta i assistim l'afectat o afectada en el mateix lloc on s'ha produït el incident; donant cobertura a tot el territori de la Comunitat; i traslladem al centre sanitari més adient per la seva situació per a continuar les cures i el tractament.

Coordinació de l'atenció sanitària:

L'eina principal de coordinació sanitària és el Centre de Coordinació d'Urgències Mèdiques que gestiona totes les cridades que es reben a través del telèfon 061.

La coordinació de la urgència sanitària consisteix a classificar totes les sol·licituds d'ajuda, ordenar-les objectivament segons el seu grau d'urgència i donar-los la solució més adequada. A més, també desenvolupem altres tasques com:

1. Informació i consell sanitari
2. Consulta mèdica telefònica
3. Coordinació amb els equips d'atenció primària per a l'atenció a la urgència a domicili i de via pública.
4. Instruccions de primers auxilis a la urgència

5. Coordinació de l'assistència sanitària a accidents de múltiples víctimes i catàstrofes.
6. Coordinació amb l'Organització Nacional de Trasplantaments.
7. Control i coordinació del flux de pacients entre hospitals.
8. Coordinació amb hospitals per a l'atenció de malalties específiques.

Assistència:

El servei d'Atenció Mèdica Urgent 061 dona assistència a la urgència vital i la no vital, i està preparat per atendre les víctimes d'una catàstrofe que ocorre en el territori de la comunitat.

Transport:

Traslladem pacients dins tota la comunitat i fora d'aquesta. Diferenciem dos tipus de transport

Primari. Trasllat de pacients des del lloc on s'ha produït la urgència fins al centre sanitari més adient.

Secundari. Trasllat i assistència de pacients entre

els diferents centres sanitaris de la Comunitat o la Península. Traslats i assistència de pacients pediàtrics que ho requereixin des dels centres hospitalaris comarcals fins a l'Hospital de Son Dureta o a Hospitals d'alta especialització assistencial de la península mitjançant la Unitat de Transport Pediàtric.

Com ho feim?

Amb un equip interdisciplinari de professionals de la medicina, la infermeria i la telefonia i el transport sanitari entrenats i altament qualificats per a les tasques que desenvolupen. Amb mitjans i recursos tècnics especialitzats que s'adapten al tipus d'assistències que prestem: Ambulàncies de Suport Vital Avançat, de Suport Vital Bàsic, helicòpters i avió ambulància ... I amb altres organismes de seguretat ciutadana per a donar una resposta integral i integrada a qualsevol urgència sanitària que ocorri dins el nostre territori.

El transport es realitza en mitjans terrestres i aeris:

Ambulàncies de Suport Vital Avançat, dotades dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per 1 professional de la medicina, 1 profes-

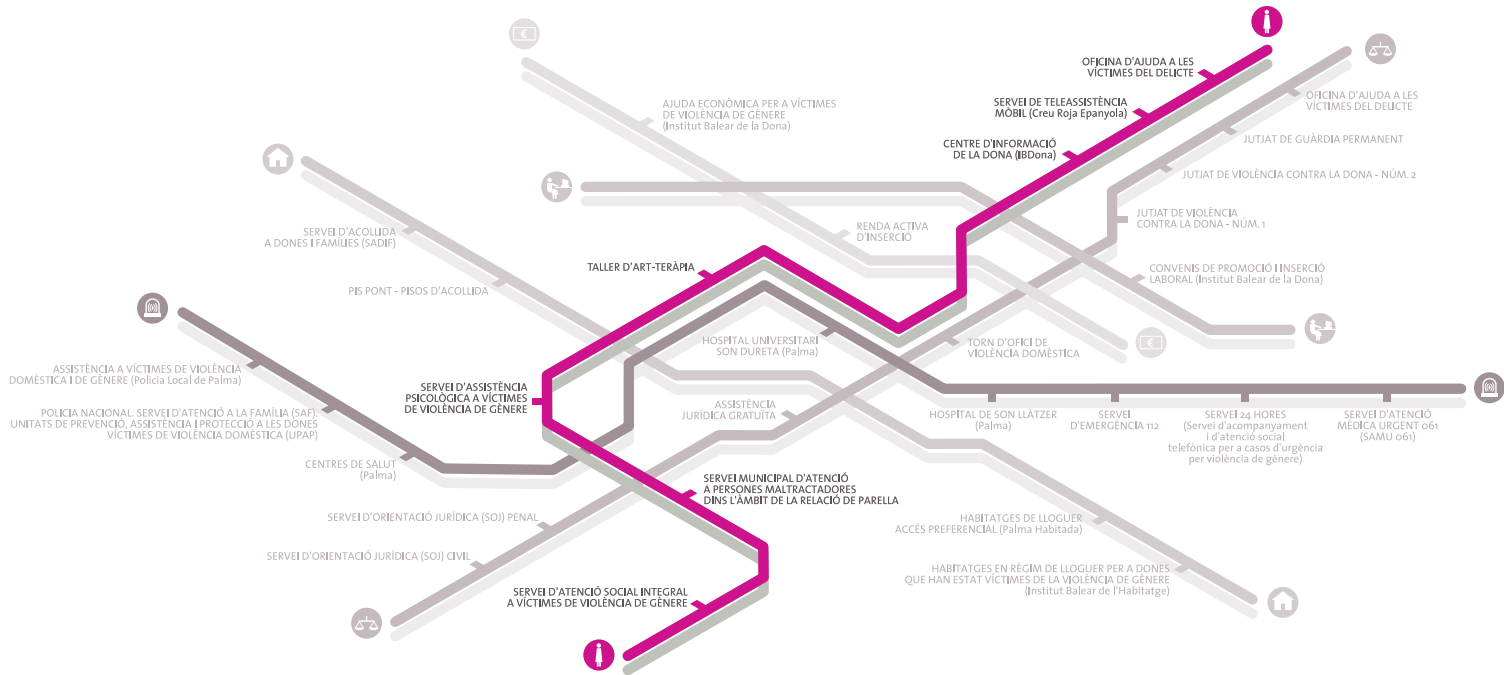
sional de la infermeria i 1 professional tècnic de transport sanitari entrenats en l'assistència de persones amb una situació de salut compromesa, maniobres de reanimació cardiovascular avançades, que traslladen pacients que requereixen una assistència sanitària intensiva.

Ambulàncies de Suport Vital Bàsic, dotades dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per 2 professionals de transport sanitari, entrenats en la prestació de primers auxilis, maniobres de reanimació cardiopulmonar bàsica, que traslladen pacients que requereixen una assistència sanitària bàsica.

Helicòpters i avió ambulància, dotats dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per 1 professional de la medicina, 1 professional de infermeria i dos professionals d'aviació entrenats en l'assistència de persones amb una situació de salut compromesa, maniobres de reanimació cardiovascular avançades i assistència intensiva durant el trasllat aeri de pacients entre les diferents illes o a la península.



LÍNIA D'ATENCIÓ SOCIAL I PSICOLÒGICA



Servei d'atenció social integral a víctimes de violència de gènere

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA D'EDUCACIÓ, IGUALTAT, DRETS CÍVICS I ESPORTS



Adreça: C. de la Ferreria, 10, 3r, 07002 Palma

Telèfon: 971 22 74 00

Fax: 971 72 16 28

Correu electrònic: violenciagenere@a-palma.es

Web: www.pactepalma.es

Horari d'atenció: De dilluns a divendres, de 9 a 14h i de dilluns a dijous de 16 a 18,30 h

Persona de referència: Maite Magdaleno de la Lama

Càrrec: Coordinadora

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports

Gestió: Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- Persones víctimes de violència de gènere.
- Professionals de serveis d'informació i atenció que treballin amb persones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament o per derivació d'algun professional

REQUISITS

- Persones víctimes de violència de gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Garantir l'atenció social de víctimes de violència de gènere del municipi de Palma, des d'una pers-



pectiva integral i en xarxa des dels diferents serveis d'atenció personal.

SERVEIS QUE PRESTA

- Informació, orientació, assessorament a víctimes de violència de gènere i als professionals que les atenen, en temes de violència de gènere.
- Servei d'acompanyament: acompanyaments personalitzats a les víctimes en les gestions vinculades a la seva situació i al seu seguiment.
- Servei de Teleassistència Mòbil: ofereix atenció, seguretat i protecció les 24 hores del dia a les víctimes amb ordre de protecció. Gestionat per Creu Roja.

PROJECTE MENTORIES - Atenció psicosocial per a fills i filles de víctimes de violència de gènere

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA D'EDUCACIÓ, IGUALTAT, DRETS CÍVICS I ESPORTS



Adreça: C. Sant Miquel, 39, 2n D - Atenció grupal: C. de la Ferreria, 10, 3r, 07002 Palma

Telèfon: 971 72 28 56 | 679 78 59 93

Fax: 971 72 28 56

Correu electrònic: mentoriesbalears@iresweb.org

Web: www.iresweb.org

Horari d'atenció: De dilluns a divendres, de 10 a 14 h (cita prèvia)

Persona de referència: Aina Capellà

Càrrec: Directora territorial de les Balears

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports

Gestió: Institut de Reinserció Social (IReS)

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Nins i nines d'entre 4 i 18 anys que hagin patit violència de gènere a l'àmbit familiar.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Atenció a la família i al menor. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament o per derivació d'un professional.

REQUISITS

Haver patit les situacions de violència de gènere durant el temps de convivència familiar. L'adult referent autoritzarà per escrit i facilitarà la participació del/s menor/s al programa i es comprometrà a participar en les activitats proposades pels adults.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un servei d'atenció psicosocial dirigit a nins i nines que han patit violència de gènere a l'àm-



bit familiar. Té com a objectiu principal ajudar-los a identificar models materns i paterns positius que permetin construir noves formes de relació, evitant el cicle repetitiu de la violència, afavorint nous models i patrons de relació basats en la no-violència i el foment de la igualtat.

SERVEIS QUE PRESTA

A través d'aquest Servei es pretén una intervenció a partir de dos eixos primordials: la prevenció i el suport i acompanyament:

- Prevenció, perquè a través del treball psicoeducatiu es pretén evitar la interiorització de rols i formes de relació associats a la violència, i disminueix així la possibilitat de repetició dels models violents en la vida adulta de l'infant.
- Suport i acompanyament que es concreta en el treball per a la contenció i l'enfortiment de les habilitats de l'infant per afrontar el trauma de la violència.

Els professionals del servei assumeixen un rol de mentor o guia, que permet treballar per oferir als infants un nou referent que propicia conductes adultes més adequades.

Treballam mitjançant una triple perspectiva del treball:

- Treball en grup: consisteix en la participació a sessions grupals amb altres nins i nines víctimes de la violència familiar, agrupats per franques d'edat (4-9, 10-14, 15-18). Les sessions tenen una periodicitat setmanal i, en total, es realitzen aproximadament 20 sessions. Totes les sessions tenen una durada d'entre 90 minuts i 2 hores.

Paral·lelament al grup d'infants funciona un altre grup de suport a les mares o tutors el mateix dia i hora en què es desenvolupa el grup de menors. Es treballen les capacitats parentals i els models relacionats, facilitant la comprensió dels canvis que farà l'infant i així poder ajudar-lo en la seva recuperació.

- Treball individual: inclou les entrevistes inicials d'acollida amb la mare i els menors, a més de les tutories individualitzades dels infants atesos i les seves mares en aquells casos en què siguin necessaris l'ajuda i el suport del professional referent de l'equip de Mentories. També es treballa individualment una vegada ha finalitzat la intervenció grupal.

Vostè
es
troba
aquí:

- Treball interfamiliar: a més del treball grupal i individual es desenvolupa una intervenció familiar (mare i fills/filles), on es treballen conjuntament aquells aspectes que es consideren necessaris en funció de les necessitats de cada unitat familiar.



02



Servei municipal d'atenció a persones maltractadores dins l'àmbit de la relació de parella

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA D'EDUCACIÓ, IGUALTAT, DRETS CÍVICS I ESPORTS



Adreça: Institut de Reinserció Social (IReS): c. Sant Miquel, 39, 2n D, 07002 Palma

Telèfon: 971 72 28 56 | 654 06 26 02

Fax: 971 72 28 56

Correu electrònic: sapm@iresweb.org

Web: www.iresweb.org

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dilluns i dimecres de 16 a 21 h

Persona de referència: Aina Capellà

Càrec: Directora territorial de les Balears

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports

Gestió: Institut de Reinserció Social (IReS)

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Totes les persones majors d'edat que:

- Exerceixin o hagin exercit maltractament contra la seva parella.
- Vulguin canviar aquesta situació de forma voluntària.
- Tinguin la seva residència al municipi de Palma.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament la persona interessada, sol·licitant cita prèvia.

REQUISITS

- Ser major de 18 anys.



- Residir al municipi de Palma.
- No realitzar un consum actiu de substàncies.
- No patir malaltia psíquica o, si en pateix, estar en tractament per part dels serveis pertinents.
- Acudir al servei de forma voluntària.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un servei municipal d'atenció psicosocial dirigit a persones que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella.

Atén les persones que presenten aquestes dificultats i acudeixen voluntàriament al programa, perquè es puguin fer responsables dels seus actes i de les conseqüències que aquests tenen.

Té com a finalitat treballar per eliminar o disminuir els maltractaments

SERVEIS QUE PRESTA

S'ofereix un espai d'assessorament i tractament on poder treballar la possibilitat de millorar l'autoconeixement, la identificació, l'expressió i el control d'emocions, la resolució de conflictes, la comunicació, l'empatia amb l'altre, l'autoestima, la comprensió del fenomen de la violència.

La intervenció s'organitza a partir de:

- Primera atenció: informació i assessorament. S'explica a la persona interessada el contingut del programa i es realitza una primera valoració sobre la idoneïtat d'incloure-la-hi.
- Entrevistes individuals d'acollida i diagnòstic per estudiar la situació i oferir una ajuda personalitzada.
- Tractament grupal: amb sessions de dues hores setmanals i, sempre que se'n valori la necessitat, sessions individuals d'una hora.

Servei d'assistència psicològica a víctimes de violència de gènere



GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'AFERS SOCIALS, PROMOCIÓ I IMMIGRACIÓ. INSTITUT BALEAR DE LA DONA

Adreça: C. Velázquez, 7, entl. 4, Palma

Telèfon: 971 22 74 08

Fax: 971 22 74 08

Correu electrònic: dona@eulen.com

Web: –

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 18 h

Persona de referència: Marta Santandreu

Càrrec: Coordinadora del Servei

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Mallorca

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. Institut Balear de la Dona

Gestió: EULEN Servicios Sociosanitarios, S.A.

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones de qualsevol nacionalitat, majors de 14 anys, que hagin patit qualsevol tipus de maltractament (físic, psíquic o psicològic) o abusos sexuals.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Personalment: c. Velázquez, 7, entl. 4.

Per telèfon: 971 22 74 08 (de 9 a 13 h; podeu deixar un missatge al contestador).

Per correu electrònic: dona@eulen.com o mitjançant la derivació d'algun professional.

REQUISITS

Dones de qualsevol nacionalitat, majors de 14 anys, que hagin patit qualsevol tipus de maltractament (físic, psíquic o psicològic) o abusos sexuals.



DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un servei d'atenció psicològica dirigit a dones que són o han estat víctimes d'agressions (físiques, psíquiques o sexuals). Pretén ajudar les víctimes a recuperar-se i pal·liar les conseqüències negatives a través de la recuperació dels recursos i habilitats personals que han quedat bloquejades per l'agressió.

SERVEIS QUE PRESTA

- Sessions individuals (mínim de 5 sessions, màxim de 12). La primera sessió es realitza entre les 24 i les 72 h després de la demanda.
- Sessions grupals: espais d'aprenentatge col·lectiu i de solidaritat, i un element d'ajuda mútua i força per a la transformació.
- Tallers socioeducatius: aprenentatge d'aspectes perduts durant la relació de maltractament que cal reparar, així com: autoestima, habilitats socials, educació per a la igualtat i promoció de la salut.

Taller d'art-teràpia

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA D'EDUCACIÓ, IGUALTAT, DRETS CÍVICS I ESPORTS

Adreça: C. de la Ferreria, 10, 3r, 07002 Palma

Telèfon: 971 22 74 00

Fax: 971 72 16 28

Correu electrònic: violenciagener@a-palma.es

Web: www.pactepalma.es

Horari d'atenció: Dimarts de 17.30 a 19.30 h

Persona de referència: Maite Magdaleno de la Lama

Càrrec: Coordinadora del Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports

Gestió: Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Per derivació dels professionals que atenen a la víctima.

REQUISITS

- Ser usuària del Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere, o de serveis socials.
- Estar en un nivell d'evolució avançat de la seva situació de crisi en relació amb el maltractament.

- Tenir preferiblement entre 30-50 anys.
- Acudir a l'entrevista individual de valoració que fa la terapeuta del taller.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Activitat artística a través de la qual se reflexiona i s'acompanya la dona que ha viscut situacions de violència de gènere, per possibilitar-li un canvi social.

SERVEIS QUE PRESTA

- Entrevista individual de valoració abans d'iniciar el taller.
- Sessions de grup: sessió setmanal d'octubre a juny de 2 hores de duració. Espai de trobada estable en el qual s'ofereix comunicació, suport i revalorització personal de les dones.
- Ludoteca per a les dones amb fills menors de 11 anys, durant el temps de les sessions.

Centre d'informació de la dona - (IBDona)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'AFERS SOCIALS, PROMOCIÓ I IMMIGRACIÓ. INSTITUT BALEAR DE LA DONA

Adreça: C. Aragó, 26, 1r E, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 89 79

Fax: –

Correu electrònic: infordona@caib.es

Web: <http://ibdona.caib.es>

Horari d'atenció: De 9 a 14 h i de 15 a 18 h de dilluns a divendres

Persona de referència: –

Càrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Affers Socials, Promoció i Immigració. Institut Balear de la Dona

Gestió: Institut Balear de la Dona

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Serveis socials. Acollida i habitatge. Oci, esports i temps lliure. Formació i treball. Assessoria jurídica especialitzada. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament o sol·licitant cita prèvia.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei d'informació, orientació i assessorament a les dones sobre els seus drets.

SERVEIS QUE PRESTA

Aspectes jurídics:

- CIVIL: contractes d'arrendament, filiacions, herència i successions, desnonament.
- PENAL: maltractaments, abusos i agressions sexuals, altres tipus de delictes.

ADMINISTRATIU: reclamacions prèvies relatives a les pensions, recursos, associacions.

LABORAL: conciliació de vida laboral i familiar, acomiadaments, assetjament psicològic a la feina, contractes, drets i deures, estrangeria, pensions.

FAMÍLIA: separació, divorci, parelles estables, règim econòmic matrimonial.

ORIENTACIÓ PROFESSIONAL: cursos de formació, itineraris d'inserció, ofertes d'ocupació, informació sobre creació d'empreses.

Animació d'ocupació.

SERVEIS SOCIALS: beques, acollida de dones, guarderies, prestacions econòmiques.

SALUT: planificació familiar, interrupció voluntària embaràs, assistència sanitària i psicològica, ludopaties, toxicomanies).

EDUCACIÓ: oferta educativa, beques, homologació d'estudis, educació adults.

TEMPS LLIURE: activitats vacances, voluntariat, associacions, centres culturals.

Associacionisme.

Servei de teleassistència mòbil - (Creu Roja Espanyola)

MINISTERI DE TREBALL I AFERS SOCIALS. IMSERSO. FEMP. AJUNTAMENT DE PALMA

Adreça: Av. Gaspar Bennàzar, Arquitecte, 73, 07004 Palma

Telèfon: 971 29 50 00

Fax: 971 75 26 89

Correu electrònic: balears@cruzroja.es

Web: www.cruzroja.es

Horari d'atenció: De dilluns a dijous de 8 a 15h i divendres de 16 a 19:30h

Persona de referència: Pilar Torres

Càrrec: Referent autonòmic programa TAM-VG

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Treball i Afers Socials. IMSERSO. Femp. Ajuntament de Palma

Gestió: Creu Roja Espanyola

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

La població objecte d'aquest servei són persones víctimes de la violència de gènere, majors d'edat i residents a les Illes Balears.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Oci, esports i temps lliure. Sensibilització. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Les persones hi poden accedir sol·licitant-ho a través dels serveis socials del seu municipi, després d'haver obtingut una ordre d'allunyament per part del jutge. A Palma s'hi accedeix a través del Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere de l'Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports de l'Ajuntament de Palma; personalment: C. Ferreria, 10, 3r, o telefònicament al 971 22 74 00.

REQUISITS

- Residir a les Illes Balears.
- Ser major d'edat.
- Haver tingut una relació sentimental amb l'agressor.
- Gaudir d'una ordre judicial del protecció.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de Teleassistència Mòbil per a les víctimes de la violència de gènere és una modalitat de servei que, amb la tecnologia adequada, ofereix a les víctimes de la violència de gènere que comptin amb ordre de protecció i/o allunyament una atenció immediata i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevindre, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, sigui on sigui el lloc en què es trobin.

El servei es defineix en relació amb la utilització de tecnologies de comunicació telefònica mòbil i de telelocalització a través d'un model de relació amb

les usuàries, basat en la professionalitat, la calidesa, la proximitat i la confiança.

Els objectius del servei són:

- Garantir una atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat, proporcionant seguretat a la usuària i mobilitzant els recursos oportuns, en funció del tipus d'emergència que s'hagi produït.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les usuàries del servei i als familiars que depenen directament d'elles oferint-los suport, informació i assessorament i garantint-los la comunicació interpersonal davant qualsevol necessitat, les 24 hores del dia.
- Potenciar l'autoestima i la qualitat de vida de les usuàries del servei contribuint a crear una xarxa social de suport en el seu entorn habitual i animant-les que mantinguin, amb plena seguretat, contacte amb l'entorn familiar i social no agressor.
- Ajudar a disminuir la sobrecàrrega que suporta una usuària d'aquestes característiques proporcionant-li tranquil·litat en saber que hi ha un

equip tècnic i humà capaç de donar-li suport i resoldre les incidències que puguin sobrevenir.

SERVEIS QUE PRESTA

- Atenció permanent les 24 hores 365 dies (Centre d'Atenció, Creu Roja Madrid).
- Localització geogràfica (Centre d'Atenció, Creu Roja Madrid).
- Gestió de recursos propis, sanitaris i/o comunitaris convenients i adequats en l'atenció de les alarmes.
- Agendes quinzenals de seguiment.
- Assessorament i formació respecte del terminal.
- Enregistrament de les converses (Centre d'Atenció, Creu Roja Madrid).
- Resolució d'incidències tècniques del terminal i seguiment d'aquestes, reposició del terminal si és necessari.

- Servei d'atenció a la usuària per a dubtes, consultes i queixes.
- Participació en activitats comunitàries complementàries.

Quant a les activitats comunitàries:

El programa de Teleassistència Mòbil es complementa amb una sèrie d'activitats a fi de:

- Ampliar la xarxa social de la usuària per evitar-ne l'aïllament i la soledat.
- Potenciar un oci creatiu i participatiu.
- Crear espais de trobada on les usuàries puguin compartir les seves experiències, sentiments, dificultats, incrementant la seva autoestima personal i social, i dotar d'habilitats socials i laborals les usuàries amb vista a una pròpera integració sociolaboral.
- Aconseguir que aquestes dones mitjançant aquests tallers es valorin de forma més positiva i augmenti a poc a poc la seva autoestima.

Oficina d'ajuda a les víctimes del delictes

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'INNOVACIÓ, INTERIOR I JUSTÍCIA

Adreça: C. Palau Reial, 14a, 07001 Palma

Telèfon: 971 17 95 71

Fax: 971 17 89 56

Correu electrònic: oavd@caib.es

Web: <http://www.caib.es>

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia

Gestió: –

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Assessoria jurídica especialitzada. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

REQUISITS

Ser víctima del delictes.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delictes és un servei d'informació, orientació i assistència a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu, té cura del compliment efectiu dels seus drets i evita la seva indefensió i la segona victimització.

SERVEIS QUE PRESTA

INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ JURÍDICA: informar, orientar i assessorar jurídicament sobre els drets que assisteixen les víctimes, tipus de procediments que es tramiten, mesures de protecció, resolucions judicials i recursos, acompanyaments per actuar d'intermediari de la víctima davant els organismes, institucions o professionals i seguiment de l'expedient judicial per informar la víctima de la seva tramitació i les actuacions.

ATENCIÓ PSICOLÒGICA:

a. Intervenció en crisi: l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte ubicada a les dependències de la Policia Local ofereix assistència psicològica en crisi tots els dies les 24 hores, amb l'objectiu de disminuir els nivells d'ansietat, estabilitzar la situació emocional de les víctimes i disminuir els efectes i les conseqüències psicològiques del fet delictiu i del trauma patit.

b. Intervenció psicològica: l'objectiu d'aquesta intervenció és donar suport i atenció psicològica adequada per pal·liar els efectes negatius del delicte i potenciar els recursos personals per afrontar la possible situació traumàtica. S'ofereix un màxim de 5 sessions, ampliables a 10 sessions segons els casos.

INFORMACIÓ SOCIAL:informar les víctimes, facilitar-los els recursos socials i sanitaris existents, fer la derivació oportuna per restablir la situació social i fer front a les necessitats més urgents.

OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE A PALMA:

POLICIA LOCAL:

av. de Sant Ferran, s/n, 07013 Palma.

Telèfon: 971 45 25 83.

Horari:

Assistència jurídica:

dilluns, dimecres i divendres de 9.30 a 13.30 h

Assistència psicològica:

l'assistència psicològica es presta a l'Oficina AVD dels Jutjats de l'avinguda d'Alemanya.

JUTJATS PALMA:

av. d'Alemanya, 5, soterrani, 07003 Palma.

Tel. 971 71 46 68 / 971 72 27 97 - Fax 971 72 29 22.

Horari:

Assistència jurídica:

de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

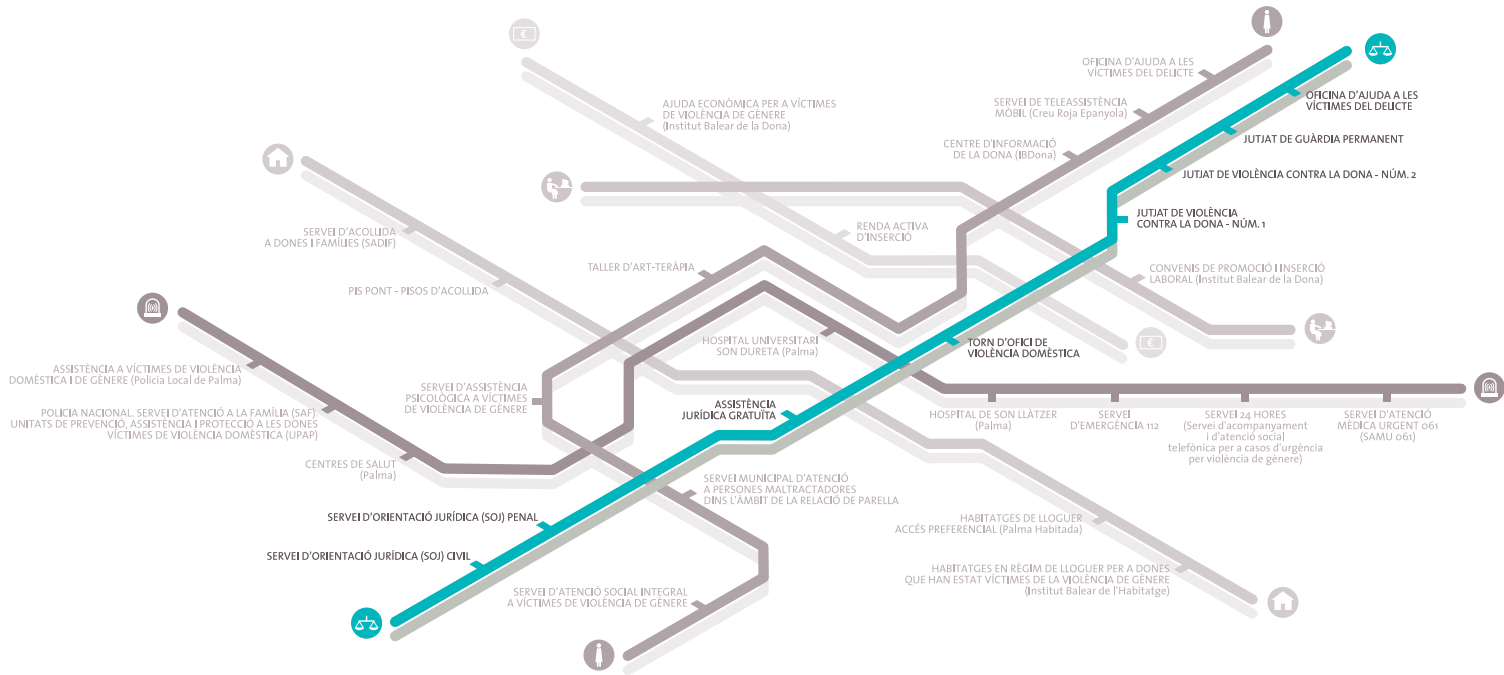
Assistència psicològica:

de dilluns a divendres de 9 a 14 h, i amb cita prèvia:

de dilluns a divendres de 16 a 20 h.



LÍNIA D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA



Servei d'orientació jurídica (SOJ) civil

MINISTERI DE JUSTÍCIA. COL·LEGI D'ADVOCATS DE LES ILLES BALEARS

Adreça: Travessa d'en Ballester, s/n, 07002 Palma

Telèfon: 971 42 51 13

Fax: 971 71 56 10

Correu electrònic: –

Web: www.icaib.org

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9.30 a 12 h

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

Gestió: Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

ÀREES D'ACTUACIÓ

Assessoria jurídica especialitzada. Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

SERVEIS QUE PRESTA

Assessorament previ a les persones peticionàries

d'assistència jurídica gratuïta (conjunt de prestacions necessàries per intervenir en el procediment judicial –honoraris d'advocats, procuradors, etc.– que garanteixen el dret a la justícia gratuïta si s'acredita la insuficiència de recursos econòmics per pledejar), informació sobre el compliment dels requisits necessaris per al seu reconeixement i auxili en la redacció dels impresos normalitzats de sol·licitud.

Servei d'orientació jurídica (SOJ) penal

MINISTERI DE JUSTÍCIA. COL·LEGI D'ADVOCATS DE LES ILLES BALEARS

Adreça: Av. d'Alemanya, 5, 4t, 07003 Palma

Telèfon: 971 72 76 75 extensió 2004

Fax: –

Correu electrònic: –

Web: www.icaib.org

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9.30 a 12 h

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

Gestió: Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

ÀREES D'ACTUACIÓ

Assessoria jurídica especialitzada. Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament

SERVEIS QUE PRESTA

Assessorament previ a les persones peticionàries

d'assistència jurídica gratuïta (conjunt de prestacions necessàries per intervenir en el procediment judicial –honoraris d'advocats, procuradors, etc.– que garanteixen el dret a la justícia gratuïta si s'acredita la insuficiència de recursos econòmics per pledejar), informació sobre el compliment dels requisits necessaris per al seu reconeixement i auxili en la redacció dels impresos normalitzats de sol·licitud.

Torn d'ofici de violència domèstica

MINISTERI DE JUSTÍCIA. COL·LEGI D'ADVOCATS DE LES ILLES BALEARS

Adreça: Rambles dels Ducs de Palma de Mallorca, 10, 07003 Palma

Telèfon: 971 71 42 25

Fax: 971 71 92 06

Correu electrònic: turnodeoficio@icaib.org

Web: www.justiciagratis.es

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

Gestió: Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

ÀREES D'ACTUACIÓ

Assessoria jurídica especialitzada. Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament

SERVEIS QUE PRESTA

Aquest torn d'ofici garanteix la defensa jurídica

gratuïta i especialitzada, de forma immediata, a totes les víctimes de violència de gènere que ho sol·licitin, sense perjudici que si no se li reconeix posteriorment el dret de justícia gratuïta hauran d'abonar els honoraris produïts per la seva intervenció. El lletrat o lletrada que es designa per a aquests casos segueix tota la causa, de manera que la persona agredida té un únic representant legal a tot el procés.

Assistència jurídica gratuïta

MINISTERI DE JUSTÍCIA. COL·LEGI D'ADVOCATS DE LES ILLES BALEARS

Adreça: Rambles dels Ducs de Palma de Mallorca, 10, 07003 Palma

Telèfon: 971 71 42 25

Fax: 971 71 92 06

Correu electrònic: secretaria@icaib.org

Web: www.icaib.org

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

Gestió: Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

ÀREES D'ACTUACIÓ

Assessoria jurídica especialitzada. Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Sol·licitud en línia: www.justiciagratuïta.es. Procediment tradicional: descarregant el formulari que es facilita a la pàgina www.justiciagratuïta.es, que s'instarà davant el Col·legi d'Advocats, o bé dirigint-s'hi directament.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El dret a l'assistència jurídica gratuïta és un principi constitucional per tal d'assegurar l'accés de totes les persones a la justícia en condicions d'igualtat i d'eliminar la discriminació que la falta de recursos pot suposar. És d'aplicació general en tot tipus de processos judicials, així com l'assessorament previ al procés.

SERVEIS QUE PRESTA

En el cas de violència domèstica, amb la finalitat d'atendre immediatament les víctimes de maltractaments, són els col·legis d'advocats els que donen resposta a la sol·licitud d'una atenció professional tramitant la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta i designant un/una advocat/ada d'ofici, si s'escau.

Per això cada col·legi d'Advocats ha de tenir un servei d'orientació jurídica que facilita assessorament previ a les persones peticionàries d'assistència, les informa sobre els requisits necessaris per al reconeixement del dret i les orienta en la redacció dels formularis normalitzats.

Jutjat de violència contra la dona – núm. 1

MINISTERI DE JUSTÍCIA

Adreça: Avinguda d'Alemanya, 5, 07003 Palma

Telèfon: 971 16 94 51

Fax: 971 16 94 52

Correu electrònic: –

Web: –

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia

Gestió: –

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

Jutjat de violència contra la dona – núm. 2

MINISTERI DE JUSTÍCIA

Adreça: Avinguda d'Alemanya, 5, 07003 Palma

Telèfon: 971 72 26 04

Fax: 971 721 628

Correu electrònic: –

Web: –

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia

Gestió: –

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

Jutjat de guàrdia permanent

MINISTERI DE JUSTÍCIA

Adreça: Avinguda d'Alemanya, 5, 07003 Palma

Telèfon: 971 71 82 24 | 971 71 87 45 | Tel. atenció al ciutadà: 902 00 72 14 **Fax:** –

Correu electrònic: – **Web:** www.mjjusticia.es

Horari d'atenció: –

Persona de referència: – **Càrrec:** –

Tipus d'entitat: Administració pública estatal **Àmbit geogràfic:** Illes Balears

Dependència: Ministeri de Justícia

Gestió: –

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

Oficina d'ajuda a les víctimes del delicte

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA I ESPORTS

Adreça: Conselleria de Presidència: av. d'Antoni Maura, 24, 2n 1r, 07012 Palma

Telèfon: 971 71 81 45

Fax: 971 71 54 24

Correu electrònic: oavd@caib.es

Web: <http://cpresidencia.caib.es>

Horari d'atenció: –

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Presidència i Esports

Gestió: –

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Assessoria jurídica especialitzada. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

REQUISITS

Ser víctima del delicte.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte és un servei d'informació, orientació i assistència a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu, té cura del compliment efectiu dels seus drets i evita la seva indefensió i la segona victimització.

SERVEIS QUE PRESTA

INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ JURÍDICA: informar, orientar i assessorar jurídicament sobre els drets que assisteixen a les víctimes, tipus de procedi-

ments que es tramiten, mesures de protecció, resolucions judicials i recursos, acompanyaments per actuar d'intermediari de la víctima davant els organismes, institucions o professionals i seguiment de l'expedient judicial per informar la víctima de la seva tramitació i les actuacions.

ATENCIÓ PSICOLÒGICA:

- a. Intervenció en crisi: l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte ubicada a les dependències de la Policia Local ofereix assistència psicològica en crisi tots els dies les 24 hores, amb l'objectiu de disminuir els nivells d'ansietat, establir la situació emocional de les víctimes i disminuir els efectes i les conseqüències psicològiques del fet delictiu i del trauma patit.
- b. Intervenció psicològica: l'objectiu d'aquesta intervenció és donar suport i atenció psicològica adequada per pal·liar els efectes negatius del delicte i potenciar els recursos personals per afrontar la possible situació traumàtica. S'ofereix un màxim de 5 sessions, ampliables a 10 sessions segons els casos.

INFORMACIÓ SOCIAL: informar les víctimes, facilitar-los els recursos socials i sanitaris existents, fer la derivació oportuna per restablir la situació social i fer front a les necessitats més urgents.

OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE A PALMA:

POLICIA LOCAL : av. de Sant Ferran, s/n, 07013 Palma. Tel. 971 45 25 83.

Horari:

Assistència jurídica:

dilluns, dimecres i divendres de 9.30 a 13.30 h

Assistència psicològica:

L'assistència psicològica es presta a l'Oficina AVD dels Jutjats de l'avinguda d'Alemanya.

JUTJATS PALMA: av. d'Alemanya, 5, soterrani, 07003 Palma. Tel. 971 71 46 68 / 971 72 27 97 - Fax: 971 72 29 22.

Horari:

Assistència jurídica:

De dilluns a divendres de 9 a 14 h.

Assistència psicològica:

De dilluns a divendres de 9 a 14 h i amb cita prèvia: de dilluns a divendres de 16 a 20h.

Servei d'acollida a dones i famílies (SADIF)

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA DE BENESTAR SOCIAL, TREBALL, PARTICIPACIÓ I CULTURA

Adreça: Palma

Telèfon: 971 71 94 04

Fax: 971 71 49 33

Correu electrònic: –

Web: –

Horari d'atenció: Les 24 hores del dia, tots els dies de l'any

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar Social, Treball, Participació i Cultura

Gestió: Fundació Salut i Comunitat

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- Dones majors de 18 anys o menors emancipades, soles o amb càrregues familiars, amb problemàtica de maltractaments que necessitin abandonar el seu domicili.
- Parelles amb infants famílies monoparentals amb necessitats d'allotjament.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Acollida i habitatge.

FORMA D'ACCÉS

Directament o per derivació dels centres municipals de Serveis Socials, Centre d'Informació de la Dona, centres de salut, jutjats, oficines d'ajuda a víctimes del delicte, Policia i Guàrdia Civil.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un servei d'atenció específica a dones i a les famílies que es troben en situació de violència domèstica i/o d'emergència social.

SERVEIS QUE PRESTA

L'objectiu general del servei és oferir una atenció específica a les dones i a les famílies que hi acceixen realitzant una valoració de les problemàtiques presentades i impulsant, al costat de les persones ateses, un procés de reinserció social, a través dels programes següents:

- PROGRAMA D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ: amb aquest programa es dona informació, orientació i assessorament sobre els recursos d'assistència i acollida existents a dones, famílies, entitats, institucions, professionals i a la població en general.
- PROGRAMA D'ACOLLIDA: ofereix acolliment a les dones i famílies que responen al perfil esmentat, tant d'urgència com a més llarg termini.
- PROGRAMA DE PROMOCIÓ SOCIAL: a través d'aquest programa es treballa la promoció i la inserció sociolaboral de les dones i les famílies del programa d'acollida.
- PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA: assistència i tractament psicològic individual i grupal dirigit a les dones i les persones del programa d'acollida.
- PROGRAMA EDUCATIU I DE TEMPS LLEURE: suport a l'educació i de temps d'oci dels infants del programa d'acollida.

Pis pont - Pisos d'acollida

AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA DE BENESTAR SOCIAL, TREBALL, PARTICIPACIÓ I CULTURA. ASSOCIACIÓ NUEVO FUTURO

Adreça: C. Can Pueyo, 3, 2n, 07003 Palma

Telèfon: 971 72 83 27

Fax: 971 72 83 27

Correu electrònic: nuevofuturopalma@gmail.com

Web: www.nuevofuturo.org

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Persona de referència: Rocío Sáiz García-Delgado

Càrrec: Directora/coordinadora

Tipus d'entitat: ONG

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar Social, Treball, Participació i Cultura. Associació Nuevo Futuro

Gestió: Associació Nuevo Futuro

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere, majors d'edat o menors emancipades, i els seus fills/es, que ja hagin iniciat un procés d'inserció sociolaboral

ÀREES D'ACTUACIÓ

Acollida i habitatge.

FORMA D'ACCÉS

Per derivació del Servei d'Acollida a Dones i Famí-

lies (SADIF) o dels centres municipals de Serveis Socials, Institut Balear de la Dona (IBD), Casal de Llevant, Ses Fonts Ufanés i Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un servei que té per objectiu que les dones i els seus fills/filles que han passat per una primera fase d'acollida i d'inserció social la continuïn en un context més normalitzat, i restablir les condicions

d'autoestima i autonomia necessàries per al seu funcionament social com a ciutadanes de dret.

SERVEIS QUE PRESTA

- Acollida.
- Suport professional.
- Capacitació personal i inserció social, mitjançant un conjunt de prestacions i actuacions dirigides a oferir una atenció global.

Habitatges en règim de lloguer per a dones que han estat víctimes de la violència de gènere (Institut Balear de l'Habitatge)



GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'HABITATGE I OBRES PÚBLIQUES

Adreça: C. Manuel Azaña, 9, 07006 Palma

Telèfon: 971 78 49 94 | Cita prèvia: 900 70 00 03

Fax: 971 46 88 29

Correu electrònic: ibavi@caib.es

Web: www.ibavi.es

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 14 h i de 16,30 a 19 h de dilluns a dijous

Persona de referència: Olvido Terrassa Roca

Càrrec: Directora del Departament de Gestió

Tipus d'entitat: Administració pública autònoma

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Habitatge i Obres Públiques

Gestió: Institut Balear de la Dona

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Ser dona i víctima de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Accollida i habitatge. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Mitjançant derivació dels serveis d'acollida per a víctimes de violència de gènere.

REQUISITS

- Ser víctima de violència de gènere.
- Ser laboralment activa.
- Haver passat per una casa d'acollida (molt excepcionalment, víctimes en seguiment en altres serveis socials).



- Informe social.
- Sol·licitud a l'IBDona.
- No és necessària denúncia.
- És causa de rescissió del contracte conviure amb l'agressor.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Pisos que depenen de l'Institut Balear de la Dona (IBDona) mitjançant un conveni amb l'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI).

Són pisos de lloguer baix i s'adjudiquen mitjançant puntuació (nombre de fills, ingressos econòmics, temps a la casa d'acollida, víctima de violència de gènere, etc.)

Contracte màxim de 5 anys.

Màxim: 10 habitatges anuals, ampliable a dos més en casos de necessitat urgent.

En cas d'impagament per haver quedat en atur, el primer any de lloguer es a càrrec de l'Institut Balear de la Dona.

Durant el primer any s'aplica una reducció en l'arrendament del 25% del preu del lloguer, condició que s'estudia els següents anys i que es pot mantenir, reduir o eliminar

SERVEIS QUE PRESTA

Habitatges de lloguer.

Habitatges de lloguer - Accés preferencial (Palma Habitada)



AJUNTAMENT DE PALMA. ÀREA D'URBANISME I HABITATGE. PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE

Adreça: C. Ferreria, 9, baixos, 07002 Palma

Telèfon: 971 21 41 97 | 902 07 75 00

Fax: 971 72 04 80

Correu electrònic: hjpalma@provivienda.org

Web: www.patronathabitatge.com

Horari d'atenció: De dilluns a dijous de 9 a 14 h i de 16.30 a 18.30h - Divendres de 9 a 12h

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública municipal

Àmbit geogràfic: Palma

Dependència: Ajuntament de Palma. Àrea d'Urbanisme i Habitatge. Patronat Municipal de l'Habitatge. Palma Habitada

Gestió: Palma Habitada

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Acollida i habitatge. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Les persones interessades a formalitzar la seva participació al programa Palma Habitada poden fer-ho telefonant al 902 07 75 00 o a les oficines de Palma Habitada.

REQUISITS

Dona víctima de violència de gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

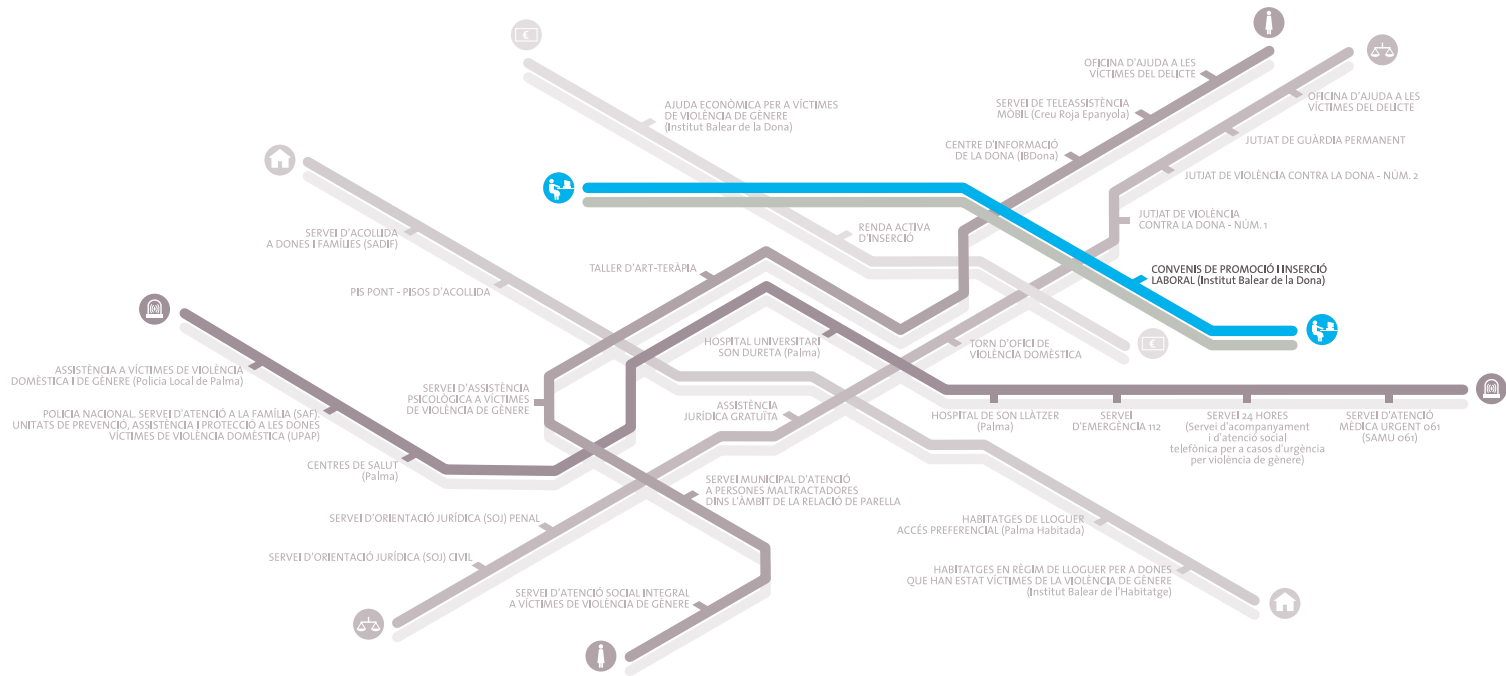
Accés preferent a la llista d'habitatges del Programa.

Els propis del programa Lloguer Palma Habitada.





LÍNIA DE PROMOCIÓ I INSERCIÓ LABORAL



Convenis de promoció i inserció laboral (Institut Balear de la Dona)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'AFERS SOCIALS, PROMOCIÓ I IMMIGRACIÓ.
INSTITUT BALEAR DE LA DONA.

Adreça: C. Aragó, 26, 1r E, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 89 79

Fax: 971 77 45 23

Correu electrònic: infordona@caib.es

Web: <http://ibdona.caib.es>

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 14 h i de 15 a 18 h

Persona de referència: –

Càrrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. Institut Balear de la Dona.

Gestió: Institut Balear de la Dona

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Formació i treball. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament o sol·licitant cita prèvia.

REQUISITS

- Ser víctima de violència de gènere.
- Que la interessada dugui el currículum a l'empresa.
- No és necessària denúncia.
- Sol·licitud mitjançant el Centre d'Informació de la Dona de l'IBDona.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Convenis IBDona amb Carrefour (2008) i Eroski (2009) per oferir llocs de feina a víctimes de violència de gènere a les Illes Balears.

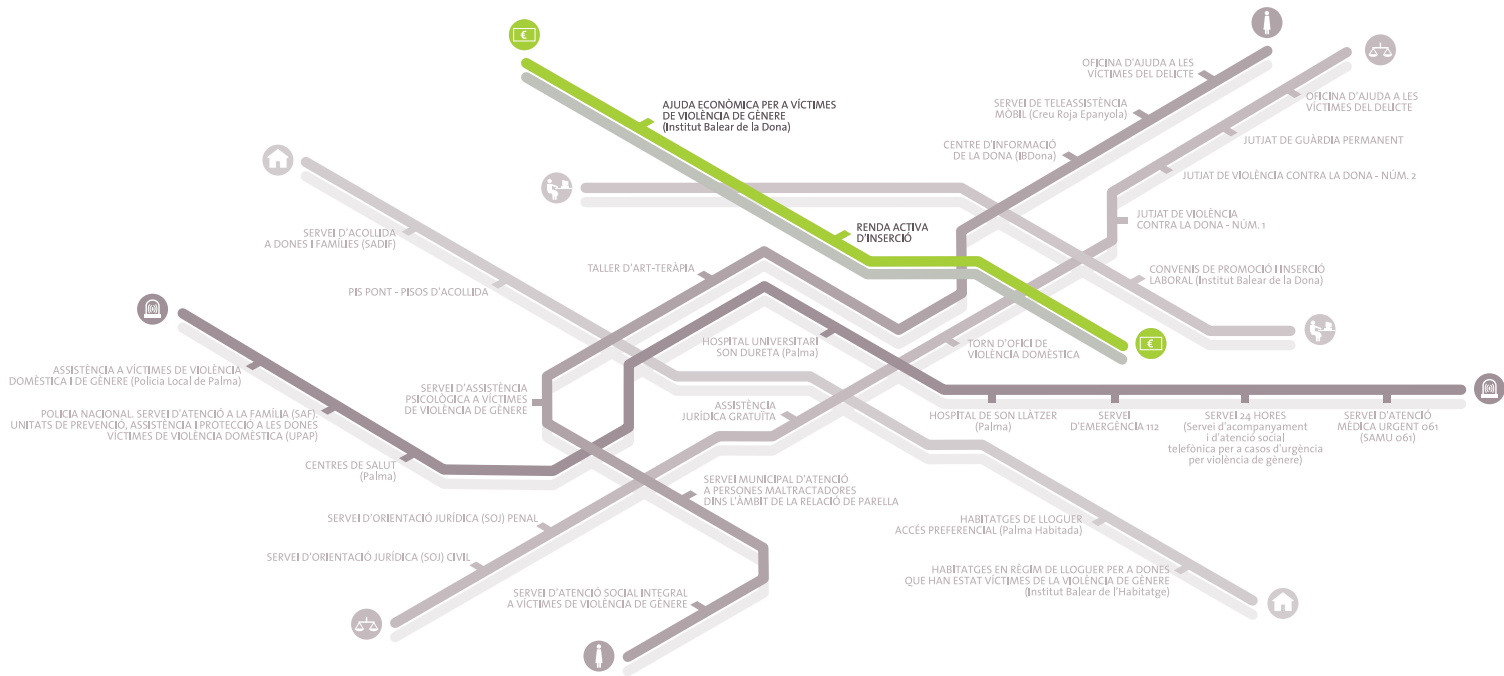
La durada mínima del contracte ha de ser de 6 mesos. L'empresa receptora és la que fa la selecció de personal.

SERVEIS QUE PRESTA

Incorporació de la dona al món laboral.



LÍNIA DE PRESTACIONS DE TIPUS ECONÒMIC



Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere (Institut Balear de la Dona)

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA D'AFERS SOCIALS, PROMOCIÓ I IMMIGRACIÓ

Adreça: C. Aragó, 26, 1r E, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 89 89

Fax: 971 77 45 23

Correu electrònic: infordona@caib.es

Web: <http://ibdona.caib.es>

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 14 h i de 15 a 18 h

Persona de referència: Farah Bouazza

Càrrec: Cap de serveis de l'Institut Balear de la Dona

Tipus d'entitat: Administració pública autònoma

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

Gestió: Institut Balear de la Dona

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere amb escassos recursos econòmics i especials dificultats per obtenir una feina.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Violència de gènere. Prestacions econòmiques/ajudes.

FORMA D'ACCÉS

En fase de tramitació administrativa.

REQUISITS

- Tenir rendes que en còmput mensual no superin el 75% del salari mínim interprofessional vigent, exclosa la part proporcional de dues pagues extres extraordinàries.
- Patir especials dificultats per obtenir una feina per la seva edat, la manca de preparació general o especialitzada o les seves circumstàncies socials, la qual cosa s'ha de justificar amb un informe emès pel Servei Públic d'Ocupació (SOIB).

- Acreditar la condició de víctimes de violència de gènere amb sentència definitiva per la qual es condemna l'agressor, ordre de protecció o, excepcionalment, mitjançant informe del Ministeri Fiscal.
- No percebre la renda activa d'inserció (RAI)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'ajuda s'abona en un únic pagament i el seu import és equivalent, generalment, a:

- sis mesos de subsidi per desocupació, si no té responsabilitats familiars
- dotze mesos de subsidi per desocupació, quan la dona té al seu càrrec dos o més familiars o nins acollits, o un familiar i un menor acollit
- devuit mesos de subsidi per desocupació, quan la dona té al seu càrrec dos o més familiars o nins acollits, o un familiar i un menor acollit.

SERVEIS QUE PRESTA

Sol·licitud, tramitació i abonament.

Renda activa d'inserció

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE TREBALL I FORMACIÓ

Adreça: Oficina del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) corresponent, Palma

Telèfon: Informació general: 012

Fax: –

Correu electrònic: –

Web: <http://infosoib.caib.es>

Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Persona de referència: –

Càrec: –

Tipus d'entitat: Administració pública autonòmica

Àmbit geogràfic: Illes Balears

Dependència: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Treball i Formació

Gestió: Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

ÀREES D'ACTUACIÓ

Formació i treball. Violència de gènere. Prestacions econòmiques/ajudes.

FORMA D'ACCÉS

Cal dirigir-se a l'oficina del SOIB corresponent.

REQUISITS

- Ser desocupat/ada i figurar ininterrompudament inscrit/ta com a demandant de feina a l'oficina d'ocupació durant 12 mesos o més.
- Tenir entre 45 i 65 anys.
- No tenir dret a cap prestació o subsidi per desocupació o a la renda agrària.
- No tenir rendes superiors al 75% del Salari Mínim Interprofessional (SMI). La renda mitjana de la unitat familiar no ha de superar aquest límit.
- No haver optat a tres programes de Renda Activa d'Inserció (RAI) anteriors.

- També poden sol·licitar la incorporació al programa els/les treballadors/res desocupats/ades menors de 65 anys, després d'inscriure's com a demandants de feina, en els següents casos:

1. Tenir una minusvalidesa en grau igual o superior al 33% o tenir reconeguda una incapacitat que suposi una disminució en la seva capacitat laboral igual o superior al 33% amb tots els requisits anteriors, llevat del de ser major de 45 anys.
2. Persones immigrants que havent tornat de l'estranger en els 12 mesos anteriors a la sol·licitud hagin treballat almenys 6 mesos a l'estranger des de la darrera sortida d'Espanya i tinguin tots els requisits, llevat el d'inscripció com a demanant d'ocupació en els darrers 12 mesos.
3. Que el/la treballador/ra sigui una víctima de violència de gènere i tingui tots els requisits anteriors, llevat del de l'edat i el d'inscripció durant els darrers 12 mesos. Les víctimes de violència de gènere que acrediten un canvi de residència per aquesta causa en els 12 mesos anteriors a la sol·licitud de la renda o durant la seva percepció poden percebre un pagament

únic, 3 mesos, suplementari en la quantia de la renda activa.

DURADA DE LA PRESTACIÓ: 11 mesos.

IMPORT DE LA PRESTACIÓ: el 80% de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples vigent, sense incloure-hi la cotització a la Seguretat Social.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Prestació econòmica, de durada i quantia determinada, adreçada a famílies amb menors en situació de risc, susceptibles d'intervenció sociofamiliar per part de la Xarxa del Serveis Socials d'Atenció Primària.

SERVEIS QUE PRESTA

- Tutoria individualitzada.
- Itinerari d'inserció laboral.
- Entrevista professional per definir el perfil professional.
- Elaboració d'un pla personal d'inserció laboral.
- Gestió d'ofertes de col·locació.
- Incorporació a plans de feina i/o formació.
- Incorporació a accions de voluntariat.

**OFICINES DE L'INEM
(INSTITUT NACIONAL D'OCUPACIÓ /SOIB – SERVEI
D'ORIENTACIÓ DE LES ILLES BALEARS)**

Oficines de Palma:

C. Miquel Marquès, 13, baixos, 07005 Palma
Tel. 971 77 09 75 / 971 46 58 63 / 971 46 78 84
Fax. 971 46 31 50

Li corresponen els codis postals de Palma: 07011 /
07012 / 07013 / 07014 / 07015

C. Mateu Enric Lladó, 21, baixos, 07002 Palma
Tel. 971 72 86 25 / 971 72 45 25 / 971 72 83 77
Fax: 971 72 36 55

Li corresponen els codis postals de Palma: 07001 /
07002 / 07003 / 07005 / 07006 / 07007 / 07199 /
07600 / 07608 / 07610

C. Jordi Villalonga i Velasco, 2 baixos, 07010 Palma
Tel. 971 46 42 00 / 971 46 91 51
Fax: 971 46 90 04

Li corresponen els codis postals de Palma: 07004 /
07008 / 07009 / 07010 / 07120 / 07198

5

Ajudes i serveis municipals complementaris

5. Ajudes i serveis municipals complementaris

A més del recursos abans citats, existeixen altre tipus de serveis i ajudes municipals que no són exclusius del col·lectiu de víctimes de violència de gènere, ja que poden ser sol·licitats per qualsevol ciutadà/ana, però que incideixen a afavorir la seva inserció social i laboral.

CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS (CMSS):

Són centres d'atenció social primària que, a través d'un equip multidisciplinar (treballadors/res socials, psicòlegs/logues, educadors/res treballadors/res familiars, etc.), atenen les persones, les famílies i els grups en situació de dificultat o de risc social.

Per poder accedir a les ajudes que es gestionen des d'aquests centres s'han de complir els requisits econòmics i socials establerts i demanar cita per al treballador/ra social, personalment o telefònicament.

Aquestes ajudes són:

- ajudes econòmiques no periòdiques
- beques de menjador i guarderia per a infants en risc
- bo escolar (escoles municipals)
- targeta bonus d'infància
- renda mínima d'inserció

INSTITUT MUNICIPAL DE FORMACIÓ, OCUPACIÓ I FOMENT (IMFOF):

És un organisme autònom que dóna servei en temes d'ocupació, formació, creació d'empreses i suport al petit comerç, i promou el desenvolupament sociolaboral oferint serveis personals individualitzats i fent prospecció i promoció de les oportunitats laborals i empresarials que tinguin major incidència en la inserció laboral i la millora de l'ocupabilitat.

Els serveis que presta són:

- informació i orientació laboral
- agència de col·locació
- club d'ocupació

6

Directori d'adreces i telèfons dels recursos

6. Directori d'adreces i telèfons dels recursos

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Servei d'emergència 112		112		
Policia Local	Av. Sant Ferran, s/n	971 22 55 00	971 28 40 10	policia@a-palma.es
Unitat territorial Ponent	Av. Sant Ferran, s/n	971 22 55 69	971 22 55 00	ponentpb@pol.a-palma.es
Unitat territorial Centre	C. Jaume Lluís Garau, 9	971 22 59 19		centrepb@pol.a-palma.es
Unitat territorial Nord	C. Felip II, 19 , bx	971 75 84 87		nordpb@pol.a-palma.es
Unitat territorial Llevant (Son Gotleu)	C. José de Diego s/n	971 42 00 01		llevantpb@pol.a-palma.es
Unitat territorial Llevant (La Soledat)	C. Fornaris, 65	971 24 13 15		
Unitat territorial Platja	Pl. Meravelles	971 49 05 03		platjapb@pol.a-palma.es
Urgències		092		
Policia Nacional	C. Ruiz de Alda, 8 3r	971 22 52 62 971 22 52 63	971 28 42 40	
Platja de Palma	C. Marbella, 37	971 26 62 62	971 26 14 17	
Urgències		091		

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Administració de Justícia				
Jutjat de violència contra la dona (Número 1)	Av. Alemanya, 5, 4t	971 16 94 51		
Jutjat de violència contra la dona (Número 2)	Av. Alemanya, 5, 4t	971 72 26 04		
Jutjat de guàrdia permanent	Av. Alemanya, 5	971 71 82 24 971 71 87 45		
Emergències sanitàries		061		
Hospital Universitari Son Dureta	C. Andrea Doria, 55	971 17 50 00 971 17 50 18	971 17 50 00	atp@hsd.es
Hospital Son Llàtzer	Crta. Manacor, km 4	871 20 21 23 871 20 21 24	871 20 22 36 871 20 20 27	atenciousuari@hsl.es
CENTRES DE SALUT (cita prèvia)		902 07 90 79		
Arquitecte Bennàzzar (PAC)	Av. Gaspar Bennàzar, 9	971 75 31 33		
Camp Redó	Crta. Valldemossa, 71	971 20 55 51		
Coll d'en Rabassa	C. Vicente Tofiño, s/n	971 26 61 15		
Emili Darder	Av. Puerto Rico, s/n	971 42 00 80		
Escola Graduada (PAC)	C. Escola Graduada, 3	971 71 70 47		

6. Directori d'adreces i telèfons dels recursos

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Casa del Mar	Pg. de S'Escollera, 7	971 72 54 45		
Pere Garau	C. Capitan Vila, 25	971 42 06 45		
Rafal Nou	C. Mestre Perosi, s/n	971 47 53 60		
Son Pisà	C.Vicente Juan Rosselló, s/n	971 28 35 66		
S'Escorxador (PAC)	C. Emperatriz Eugenia, s/n	971 20 21 13		
Santa Catalina	Pl. Pau Casals, s/n	971 45 04 50		
Son Cladera	Camí Son Cladera, s/n	971 47 10 64		
Son Ferriol	C. Margalida Monlau, s/n	971 42 81 69		
Son Gotleu	Camí Son Gotleu, s/n	971 27 16 13		
Son Rutlan (Aragó)	C. Cala Figuera, 4	971 70 69 00		
Son Serra	Travessa Matamusinos, s/n	971 79 31 93		
Valldargent	C. Valldargent, 46	971 73 82 27		
Sant Agustí	C. Nicolau Alemany, 1	971 70 32 33		
Arenal	C. Gaspar Rullan Garcias, 5	971 26 07 66		

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes V.G.	C.Ferreria, 10, 3r	971 22 74 00	971 72 16 28	violenciagenera@a-palma.es
Servei de Teleassistència Mòbil per a Víctimes V.G.	C.Ferreria, 10, 3r	971 22 74 00	971 72 16 28	violenciagenera@a-palma.es
Projecte Mentories	C. Sant Miquel 39,2n D	971 72 28 56 679 78 59 93		mentoriesbalears@iresweb.org
Servei Municipal d'Atenció a Persones Maltractadores	C Sant Miquel 39, 2n D	971 72 28 56 654 06 26 02	971 72 28 56	samp@iresweb.org
Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes V.G.	C. Velázquez,7,entl. 4	971 22 74 08	971 22 74 08	dona@eulen.com
Centre d'Informació de la Dona	C. Aragó 26, 1r E	971 17 89 89		
Assistència jurídica gratuïta	Rambla dels Ducs de Palma de Mallorca, 10	971 71 92 06		secretaria@icaib.org
Torn d'ofici	Rambla dels Ducs de Palma de Mallorca, 10	971 71 42 25	971 71 92 06	turnodeoficio@caib.es
Servei d'Orientació Jurídica				
SOJ Palma Civil	Trav. d'en Ballester, s/n	971 42 51 13	971 71 56 10	sagerreria@caib.org
SOJ Palma Penal	Av. Alemanya, 5 , bxs.	971 72 76 75		sojpenal@icaib.org

6. Directori d'adreces i telèfons dels recursos

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Oficina d'ajuda a les Víctimes del delictes (OAVD)				
OAVD Jutjats	Av. Alemanya, 5, bxs.	971 71 46 68	971 72 29 22	
OAVD Policia Local	Av. San Ferran, s/n	971 45 25 83		
Servei d'Acollida Dones i Famílies Víctimes de V.G.		971 71 94 04	971 71 49 33	
Pis Pont Nuevo Futuro		971 72 83 27	971 72 83 27	
Habitatges en règim de lloguer per a víctimes V. G. (IBAVI)	C. Manuel Azaña, 9	971 78 49 94	971 46 88 29	ibavi@caib.es
Habitatges de Lloguer - accés Preferencial (Palma Habitada)	C. Ferreria, 9 bxs.	971 21 41 97 902 07 75 00	971 72 04 80	hjpgalma@provivenda.org
Institut Balear de la Dona	C. Aragó, 26, 1r E	971 17 89 89	971 77 45 23	infordona@caib.es
Servei d'Ocupació de les Illes Balears	C. Gremi Sabaters, 39	012		
OFICINES PALMA:				

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Miquel Marqués Li corresponen els codis postals de Palma: 07011 / 07012 / 07013 / 07014 / 07015	C. Miquel Marqués, 13	971 77 09 75		
Mateu Enric Lladó Li corresponen els codis postals de Palma: 07001 / 07002 / 07003 / 07005 / 07006 / 071007 / 07199 / 07600 / 07608 / 07610	C. Mateu Enric Lladó, 21, bxs.	971 72 86 25		
Jordi Villalonga i Velasco Li corresponen els codis postals de Palma: 07004 / 07008 / 07009 / 070010 / 07120 / 07198	C. Jordi Villalonga i Velasco, 2, bxs.	971 46 42 00		
Institut Municipal de Formació, Ocupació i Foment (IMFOF) www.imfof.es				
OFICINES PALMA:				
Morey	C. Morey, 7,	971 21 46 81	971 72 64 00	
Llorenç Bisbal	Pl. Llorenç Bisbal, 5	971 72 85 21	971 49 53 41	
Puig de Sant Pere	C. Corralasses, 9,	971 72 67 66	971 71 89 94	
Son Cladera	C. Cala Mitjana, 41	971 70 68 07	971 70 68 08	

6. Directori d'adreces i telèfons dels recursos

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Platja de Palma	Av. Amèrica, 11	971 22 58 93	971 22 58 98	
Son Gotleu	C. José de Diego, s/n	971 42 00 77	971 27 94 45	
Forn de l'Olivera	C. Forn de l'Olivera, 18	971 21 46 30	971 71 49 59	
El Terreno	C. Dos de Maig, 1	971 28 93 22	971 73 38 99	
Programes i accions formatives	C. Gerreria, 6	971 71 77 17	971 72 13 03	
Servei d'atenció a emprenedors i empresaris	C. Manuel Azaña, 48	971 46 49 88	971 77 06 11	
Suport al teixit productiu	Pl. de la Quartera, 9	971 22 94 70	971 21 37 36	
Telèfon cita prèvia		900 139 138		
Centres municipals de serveis socials (CMSS) de palma:				
CMSS Ciutat Antiga	C. El Temple, 10	971 71 08 12	971 71 64 96	
CMSS Nord	C. Soldado Soberats Antolí, 27	971 29 25 25	971 20 04 57	
CMSS Estacions	Plaça d'Espanya s/n	971 29 70 62	971 75 59 29	
CMSS Llevant Sud	C. Victor Pradera, 4, bxs.	971 43 38 15	971 46 32 09	
CMSS Litoral	C. José Vargas Ponce, 24	971 26 86 90	971 26 97 88	

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
CMSS Llevant Nord	C. Pare Bayó, 17	971 42 06 97	971 27 82 17	
CMSS Est	C. Mimoses, 4	971 70 61 90	971 47 32 92	
CMSS Ponent	C. Soltes, 4	971 45 02 94	971 45 41 78	
CMSS Mestral	C. Soltes, 4	971 22 10 23	971 22 10 39	

7

Pàgines web relacionades

7. Pàgines web relacionades

7

p 1

MINISTERI D'IGUALTAT

<http://www.migualdad.es>

OBSERVATORI DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://observatorioviolencia.org>

Banc de bones pràctiques per a la prevenció de la violència de gènere.

SECRETARIA GENERAL DE POLÍTIQUES D'IGUALTAT (Ministeri de Treball i Afers Socials)

<http://www.mtas.es/igualdad>

INSTITUT DE LA DONA

<http://www.inmujer.migualdad.es/mujer/>

Organismes d'igualtat de les comunitats autònomes

[http:// www.mtas.es/mujer/politicas/localización](http://www.mtas.es/mujer/politicas/localización)

DELEGACIÓ ESPECIAL DEL GOVERN CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

<http://www.mtas.es/igualdad/DelegacionGobViol/Index.html>

COMISSIÓ D'INVESTIGACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://www.malostratos.com>

CONSELL GENERAL DEL PODER JUDICIAL

Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere

[http:// www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)

COSSOS I FORCES DE SEGURETAT DE L'ESTAT

Cos Nacional de Policia:

[http:// www.policia.es](http://www.policia.es)

ASSOCIACIÓ DE DONES JURISTES THEMIS

<http://mujeresjuristasthemis.org>

FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE DONES SEPARADES I DIVORCIADES

<http://www.separadasydivorciadas.org>

DONES EN XARXA

<http://www.mujeresenred.net>

XARXA D'ORGANITZACIONS FEMINISTES CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

[http:// redfeminista.org](http://redfeminista.org)

XARXA DE CIUTATS CONTRA LA VIOLÈNCIA CAP A LES DONES

<http://www.redciudades.org>

FUNDACIÓ DONES

<http://www.fundacionmujeres.es>

XARXA FEMINISTA

[http:// www.redfeminista.org](http://www.redfeminista.org)

FEDERACIÓ DE DONES PROGRESSISTES

[http:// www.fmujeresprogresistas.org](http://www.fmujeresprogresistas.org)

ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES D'AGRESSIONS SEXUALS

[http:// www.violacion.org](http://www.violacion.org)

ASSOCIACIÓ D'ASSISTÈNCIA A DONES VÍCTIMES D'AGRESSIONS SEXUALS

[http:// www.amuvi.info](http://www.amuvi.info)

HOMES PER LA IGUALTAT

[http:// www.hombresigualdad.com](http://www.hombresigualdad.com)

INFORME SOBRE L'ATENCIÓ A NINS I NINES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://www.savethechildren.es/interior.asp?ldtem=1166>

DIRECTORI DE RECURSOS EDUCATIUS PER LA IGUALTAT I LA PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://www.educarenigualdad.org>

INSTITUT BALEAR DE LA DONA

<http://www.ibdona.caib.es>

CONSELL DE MALLORCA (igualtat de gènere)

<http://www.conselldemallorca.net>

AJUNTAMENT DE PALMA

<http://www.ajuntamentdepalma.es>

PACTE PALMA CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://www.pactepalma.com>

OBSERVATORI MUNICIPAL DE LA IGUALTAT

(Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports de l'Ajuntament de Palma).

<http://www.observatoripalma.org/>