

PROTOCOL

Protocol
dels serveis socials comunitaris bàsics i col·laboració
institucional per a la millora de l'atenció a les víctimes de
violència masclista al municipi de Felanitx



Ajuntament
de Felanitx



Serveis Socials
Comunitaris Bàsics



ib-salut
Centre de Salut de Felanitx



Direcció Insular d'Igualtat
Departament de
Participació Ciutadana i Presidència
Consell de Mallorca

POLICIA
LOCAL
Ajuntament de Felanitx



GUARDIA
CIVIL
FELANITX



Institut
Balear de
la Dona



Pacto de Estado
contra la violencia de género



CONSELLERIA
PRESIDÈNCIA,
CULTURA I IGUALTAT
INSTITUT BALEAR DONA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES
E IGUALDAD

Protocol

dels serveis socials comunitaris bàsics i col·laboració institucional per a la millora de l'atenció a les víctimes de violència masclista al municipi de Felanitx

Coberta: Fotografia de Catalina Sirer Melis

Maquetació i disseny de la coberta: Gràfiques Llopis, S.A.

Edició: Serveis Socials Comunitaris Bàsics
Ajuntament de Felanitx

Data darrera revisió: juny 2019

ÍNDEX

1. Exposició de motius	5
2. Marc normatiu i conceptualització	7
3. Principis rectors de l'assistència i la intervenció amb dones víctimes	9
4. L'assistència a les víctimes des dels Serveis Socials municipals.....	11
4.1. Intervenció interdisciplinària	
4.2. Professional de referència	
4.3. Objectius i elements que cal considerar	
4.4. Circuit	
4.5. Vies d'entrada	
4.6. Procediment d'atenció	
4.6.1. Acollida i valoració inicial	
4.6.1.1. Atenció, contenció i suport emocional	
4.6.1.2. Valoració diagnòstica	
4.6.1.3. Valoració de risc	
4.6.2. Actuació en cas de valoració de risc alt	
4.6.3. Pla d'atenció individual	
5. Atenció a les persones agressores.....	19
6. Centres i prestacions disponibles al municipi (funcions dels diferents agents i institucions respecte a la violència)	20
7. Procediments per a la coordinació de l'atenció en casos de violència de gènere	24
7.1. Actuacions coordinades entre Guàrdia Civil i Policia Local	
7.2. Actuacions coordinades entre Policia Local i Serveis Socials Municipals	
7.3. Actuacions coordinades entre Guàrdia Civil i Serveis Socials	
7.4. Actuacions coordinades des del Centre de Salut	
7.5. Actuacions coordinades entre serveis socials i serveis especialitzats	
8. Coordinació interinstitucional: taula de violència de gènere i comissions.....	28
8.1. Taula local de coordinació contra la violència masclista del municipi de Felanitx	
8.2. Comissió tècnica	
8.3. Comissió d'igualtat	
9. Bibliografia i enllaços	30

ANNEXOS

Annex 1. Models explicatius de la violència masclista.....	31
Annex 2. Violència masclista. Gènesi, característiques i formes.....	36
Annex 3. Indicadors i factors associats.....	38
Annex 4. Conseqüències de la violència.....	48
Annex 5. Marc normatiu	52
Annex 6. Pla de seguretat	54
Annex 7. Preguntes freqüents per a professionals.....	55
Annex 8. Guia de pautes d'actuació professional.....	58
Annex 9. Guia PAI.....	60
Annex 10. Consentiment informat entre serveis	67
Annex 11. Consentiment informat dels Serveis Socials	68
Annex 12. Contracte assistencial.....	69
Annex 13. Guia de recursos	71
Annex 14. Sigles	74
Annex 15. Fulletó informatiu	75
Annex 16. Registre de coordinacions.....	76

1. EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Tal com queda reflectit al pròleg de la Llei 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, la violència masclista es manifesta com el símbol més brutal de la desigualtat existent en la nostra societat. Es tracta d'una violència cap a les dones pel fet mateix de ser-ho: els seus agressors les consideren mancades dels drets mínims de llibertat, respecte i capacitat de decisió.

La Constitució espanyola incorpora en l'article 15 el dret de tothom a la vida i a la integritat física i moral, sense que en cap cas ningú pugui ser sotmès a tortures ni a penes o tractes inhumans o degradants.

L'Organització de Nacions Unides, en la IV Conferència Mundial de 1995, va reconèixer ja que la violència contra les dones és un obstacle per aconseguir els objectius d'igualtat, desenvolupament i pau, i que viola i menyscaba els drets humans i les llibertats fonamentals.

En la realitat espanyola, les agressions a les dones tenen una especial incidència, tot i que avui hi ha més consciència sobre aquest problema que en èpoques anteriors, gràcies, en bona mesura, a l'esforç de les organitzacions de dones en la lluita contra totes les formes de violència de masclista. És un delictes que produeix un rebuig col·lectiu i una alarma social evident.

Respecte de la normativa a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, és vigent la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, la finalitat de la qual és fer efectiu el dret a la igualtat real i efectiva de dones i homes. La Llei té com a objectiu establir i regular els mecanismes i dispositius, així com les mesures i els recursos, adreçats a promoure i a garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raó de sexe, en qualsevol dels àmbits, etapes i circumstàncies de la vida.

D'altra banda, la Llei 11/2016, en referència a la coordinació interinstitucional, en l'article 77, estableix el següent:

«El Govern de les Illes Balears, per mitjà de l'Institut Balear de la Dona, ha d'elaborar i desenvolupar, juntament amb la resta d'administracions i institucions competents, els protocols d'intervenció per a l'atenció a les víctimes de violència masclista, en qualsevol de les fases del procés en què es trobi, que inclouran els mapes de processos, els mapes de serveis i els mapes de cobertura de ràtios per evitar la doble victimització de les dones i la duplicitat de serveis entre administracions».

Aquest Protocol neix de la voluntat d'unir esforços per lluitar contra la violència masclista mitjançant la coordinació i el treball conjunt de tots els agents i les institucions que actuen tant en la prevenció com en l'atenció en el municipi de Felanitx.

Amb aquesta finalitat es va crear la Taula de Coordinació contra la Violència Masclista el novembre de 2016. Els agents i les institucions que hi participen són molt diversos: centres educatius de primària i secundària, Serveis Socials i altres departaments municipals, Guàrdia Civil, Centre de Salut, Policia Local, representants dels partits polítics del consistori, l'associació Felanitx per la Igualtat, Espai de Dones Felanitx i l'IBDona, entre d'altres.

En la Taula es va acordar crear una Comissió Tècnica amb la participació dels serveis que atenen de manera directa les víctimes. En aquesta comissió s'aborda coordinadament la problemàtica de la violència de gènere en el municipi de Felanitx i es treballa per millorar la intervenció directa amb les dones. Una de les tasques de la comissió ha estat la redacció

d'aquest Protocol. Des que es va crear a febrer de 2017, la Comissió Tècnica s'ha reunit de manera trimestral, i actualment ja es poden observar millores en la coordinació i la derivació de casos entre els serveis. Es destaca la bona predisposició i participació dels professionals de tots els serveis.

A la taula mantinguda a l'octubre de 2018 es va acordar la creació d'una Comissió d'Igualtat amb la finalitat de treballar temes de prevenció i sensibilització. Aquesta comissió està formada per representants dels centres educatius, l'associació Felanitx per la igualtat, Espai de Dones, Creu Roja i tècnics de les àrees de joventut, serveis socials i cultura de l'ajuntament.

Aquest és un protocol viu, que s'haurà d'anar revisant i modificant per anar-lo adaptant als canvis que es puguin produir en el transcurs del temps.

Un repte pendent és millorar la intervenció que es duu a terme amb els fills i filles víctimes de violència de gènere, un repte en què ja s'ha començat a treballar mitjançant formació en la matèria.

2. MARC NORMATIU I CONCEPTUALITZACIÓ

Aquest Protocol es fonamenta principalment en:

- La Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- La Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Per definir la violència masclista cal recórrer a la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que estableix el següent:

«S'entén per violència masclista la 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 pel fet mateix de ser dones.

La violència a què es refereix aquesta Llei comprèn qualsevol acte de violència per raó de sexe que tinguí com a conseqüència, o que pugui tenir com a conseqüència, un perjudici o sofriment en la salut física, sexual o psicològica, i inclou les amenaces d'aquests actes, la coerció i les privacions arbitràries de la seva llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada. Segons aquesta Llei, també es consideren víctimes les filles i els fills de la mare víctima de violència.

Als efectes d'aquesta Llei es considera violència masclista la violència física, psicològica, econòmica, sexual, simbòlica, feminicidi i mutilació genital femenina contra les dones i els seus fills i filles».

En definitiva, podem dir que el concepte de *violència masclista* és molt ampli, que inclou totes les possibles formes de violència i que aquestes tenen com a denominador comú el fet que són exercides contra les dones pel mateix fet de ser-ho.

D'altra banda, el Protocol també es fonamenta en la definició que estableix la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere:

«Aquesta 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 siguin o hagin estat els seus cònjuges o de qui són o hagin estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, encara que sense convivència. La Llei estableix mesures de protecció integral amb la finalitat de prevenir, sancionar i erradicar aquesta violència i prestar assistència a les víctimes».

Per aprofundir en el marc normatiu, consultau l'annex 5 d'aquest Protocol.

Tipus de violència

Les definicions més habituals diferencien entre maltractament físic, psicològic i sexual, i assenyalen que aquests tipus de maltractament poden produir-se per separat o combinats. No sempre es produeix violència física, però a la física sempre l'acompanya la violència psicològica i emocional. Entenem el maltractament com un procés, no un fet aïllat o puntual. A continuació es detalla la definició que en fa la Llei 11/2016.

- **Violència física**, que inclou qualsevol acte de força contra el cos de les dones, amb resultat o risc de produir lesió física o dany, exercida per qui sigui o hagi estat cònjuge seu o per qui hi estigui o hi hagi estat lligat per una relació d'afectivitat anàloga, fins i tot sense convivència. Així mateix, tenen la consideració d'actes de violència física contra les dones els que exerceixen els homes en el seu entorn familiar o en el seu entorn social o laboral.

- **Violència psicològica**, que inclou qualsevol conducta, verbal o no verbal, que produeix en les dones desvaloració o patiment, a través d'amenaques, humiliacions o vexacions, exigència d'obediència o submissió, coerció, insults, control, aïllament, culpabilització o limitacions del seu àmbit de llibertat, exercida per qui sigui o hagi estat cònjuge seu o per qui hi estigui o hi hagi estat lligat per una relació d'afectivitat anàloga, fins i tot sense convivència. Així mateix, tenen la consideració d'actes de violència psicològica contra les dones els que exerceixen els homes en el seu entorn familiar o en el seu entorn social o laboral.
- **Violència econòmica**, que inclou la privació intencionada, i no justificada legalment, de recursos per al benestar físic o psicològic de les dones i de les seves filles i els seus fills o la discriminació en la disposició dels recursos compartits en l'àmbit de la convivència de parella.
- **Violència sexual**, abusos sexuals i agressions sexuals, que inclouen qualsevol acte de naturalesa sexual forçada per l'agressor o no consentida per les dones: la tracta d'éssers humans amb fins d'explotació sexual, la imposició, mitjançant la força o amb intimidació, de relacions sexuals no consentides, i l'abús sexual o qualsevol acte que impedeix a les dones exercir lliurement la sexualitat, amb independència que l'agressor tingui relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu amb la víctima o no.
- **Violència simbòlica**, que inclou les icones, representacions, narratives, imatges, etc., que reproduïxen o transmeten relacions de dominació dels homes respecte de les dones, així com desigualtats de poder entre sexes i de segregació.
- **Feminicidi**, assassinat de dones pel fet de ser dones, al marge que hi hagi o no hi hagi hagut relació de parella.
- **Mutilació genital femenina**: «qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o hi produeixi lesions, encara que existeixi consentiment exprés o tàcit de la dona o nina».

3. PRINCIPIS RECTORS DE L'ASSISTÈNCIA I LA INTERVENCIÓ AMB DONES VÍCTIMES

L'atenció a les víctimes de violència de gènere

És necessari que els professionals i les professionals que atenen les víctimes estiguin formats i conscienciats en la matèria, i que coneguin els elements que componen el cicle de la violència, els factors que influeixen en la decisió de sortir d'una situació de maltractament, els indicadors de risc, etc. També han de conèixer les repercussions del maltractament en la salut i el benestar de les dones i dels seus fills i filles, a curt i llarg termini.

En els annexos trobareu informació teòrica sobre els models explicatius (annex 1); gènesi, característiques i formes (annex 2); indicadors i factors associats (annex 3); les conseqüències de la violència (annex 4); i les pautes d'actuació professional (annex 8).

Principis rectors

En el compliment de les pautes recollides en aquest Protocol d'actuació, els diferents professionals i institucions implicats s'han d'atendre als principis següents:

Viure sense violència

La finalitat de la intervenció realitzada amb una dona víctima de violència de gènere ha de ser sempre que pugui viure les seves relacions afectives lliures de violència. Per a això és important promoure que pugui afrontar les conseqüències de les agressions viscudes, tant ella com els seus fills i filles, o altres persones del seu entorn que també hagin patit aquesta violència.

La denúncia és un instrument important per aconseguir una vida lliure de violència i ha de ser prevista com a part d'un procés, valorant sempre la seva influència en la seguretat de la víctima. La separació de la parella és una decisió que correspon a cada dona, no una finalitat de la intervenció.

Confiança

És important, en les intervencions, proporcionar un espai físic que compleixi les condicions òptimes per preservar la intimitat i propiciar una relació de confiança amb la dona. Amb aquesta finalitat, s'han d'emprar tècniques com l'escolta activa, l'empatia, la contenció emocional, etc.

El fet que acudeixin repetidament als serveis podrà ser vist com un indicador de confiança. S'ha de treballar amb elles independentment del tipus de violència, de si han denunciat o no la situació, o del moment personal en què es trobin.

Eficàcia i agilitat

S'ha de garantir una atenció eficaç i àgil, per donar una resposta adequada a la complexitat de cada situació.

Apoderament i normalització

La intervenció ha de tractar d'afavorir l'autonomia personal de les dones per aconseguir una normalitat a la seva vida. Per això, s'ha de dur a terme un abordatge en què es potenciï la capacitat de la dona per afrontar les situacions, reconeixent el seu valor i reforçant la presa de decisions.

El procés de diagnòstic i l'elaboració del projecte d'atenció individual (PAI) s'ha de dur a terme conjuntament amb la dona atesa.

Defensa de l'interès de les persones menors d'edat

Els fills i filles són directament víctimes de violència de gènere. Per tant, en l'aplicació del Protocol s'han d'adoptar les mesures necessàries per a l'atenció i la protecció de les per-

sones menors a càrrec de les dones víctimes, per garantir els seus drets, el seu benestar i desenvolupament integral, atenent en tot cas l'interès superior del menor.

Mínima victimització

Cal tractar d'evitar al màxim la victimització secundària de les dones, i reduir al mínim els inconvenients derivats de les intervencions dels diferents professionals i institucions. En aquest sentit, la iniciativa per al compliment de les pautes i els itineraris d'atenció prevists en aquest Protocol, i per a la coordinació de les diferents institucions implicades, ha de ser de les professionals i els professionals, sense que calgui fer recaure en les víctimes aquesta responsabilitat.

En cas que sigui necessària la derivació a un altre servei, s'ha d'emetre un informe social o una derivació i s'ha de treballar de manera coordinada.

4. L'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DES DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS (serveis socials comunitaris bàsics)

4.1. Intervenció interdisciplinària

És important i necessari que tot l'equip dels Serveis Socials tengui una formació específica sobre la violència de gènere i les conseqüències que se'n deriven, per poder facilitar i garantir la protecció i l'atenció integral de les dones i els menors a càrrec seu.

Per resoldre els dubtes més freqüents, consultau l'annex 7, preguntes freqüents per a professionals.

Abans de començar qualsevol intervenció, s'ha de sol·licitar a la dona la signatura del consentiment informat, un document propi dels Serveis Socials municipals, en què autoritza el tractament de les seves dades personals i les coordinacions oportunes. Vegeu l'annex 11, sobre el consentiment informat propi dels Serveis Socials, diferent del de comunicacions d'altres serveis.

L'atenció es pot dur a terme en els àmbits següents:

- Individual/familiar: intervenció social, psicològica i socioeducativa.
- Grupals: projectes específics d'intervenció, per a grups de dones i/o filles i fills.
- Comunitari: intervencions dirigides a la prevenció, sensibilització, difusió, denúncia, i coordinació entre els diferents agents involucrats.

Es duen a terme intervencions de caràcter social, psicològic i socioeducatiu, entre les quals cal destacar les següents:

- Socials: potenciar la creació de contextos de seguretat, posar en marxa mesures i recursos socials de protecció, facilitar el servei d'acompanyament a la dona i la reestructuració de la situació sociofamiliar (menors, necessitats bàsiques, accés a prestacions...).
- Psicològiques: explicació dels efectes de la violència, els objectius, els significats de la violència dins la relació, comprensió del procés d'adquisició i manteniment de les pors, distinció entre bon tracte i mal tracte, tipologia de l'agressor, maneig de la pròpia violència, etc. Si es considera pertinent, es pot derivar el cas a un servei especialitzat d'atenció psicològica.
- Socioeducatives: seguiment i suport als menors i a les menors en l'àmbit socioeducatiu; conscienciació i motivació dels menors i les menors per acudir a recursos especialitzats; coordinació i complementació amb els diferents professionals dels àmbits educatius, i formatius i laborals, i integració dels nins i nines en activitats i projectes comunitaris o grupals.

4.2. Professional de referència

L'objectiu d'aquesta figura professional és garantir una resposta unificada i personalitzada cap a la dona i el seu entorn. La podran exercir els diferents professionals que intervenen des dels Serveis Socials amb les dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles. L'equip decidirà qui serà el professional o la professional de referència en cada cas.

Les funcions del professional o de la professional de referència són les següents:

- Acompanyar de manera activa les dones durant tot el procés d'intervenció.

- Informar les dones del procés que comencen, de les dificultats que poden aparèixer i dels serveis i recursos que poden ser necessaris.
- Ajudar la dona a sortir de la situació de violència.
- Facilitar la presa de decisions.
- Identificar les necessitats d'atenció a fills i altres persones a càrrec.
- Facilitar l'accés als serveis i recursos.
- Promoure l'apoderament de la dona durant el procés.
- Ajudar a coordinar el treball dels serveis i agents implicats en cada cas, sempre que sigui necessari i respectant les funcions dels serveis socials comunitaris bàsics.

La figura de referència té una visió global del cas, i pot fer un seguiment tant directe amb la dona com indirecte per mitjà de tots els agents implicats, interns i externs. D'aquesta manera, s'eviten les possibles revictimitzacions i s'agilitzen les coordinacions necessàries.

El professional de referència ha de valorar la necessitat de derivar els fills i filles a recursos especialitzats i/o de treballar conjuntament amb altres figures professionals dels Serveis Socials, segons si el cas ho requereix. En tot cas, sempre es treballarà de manera coordinada.

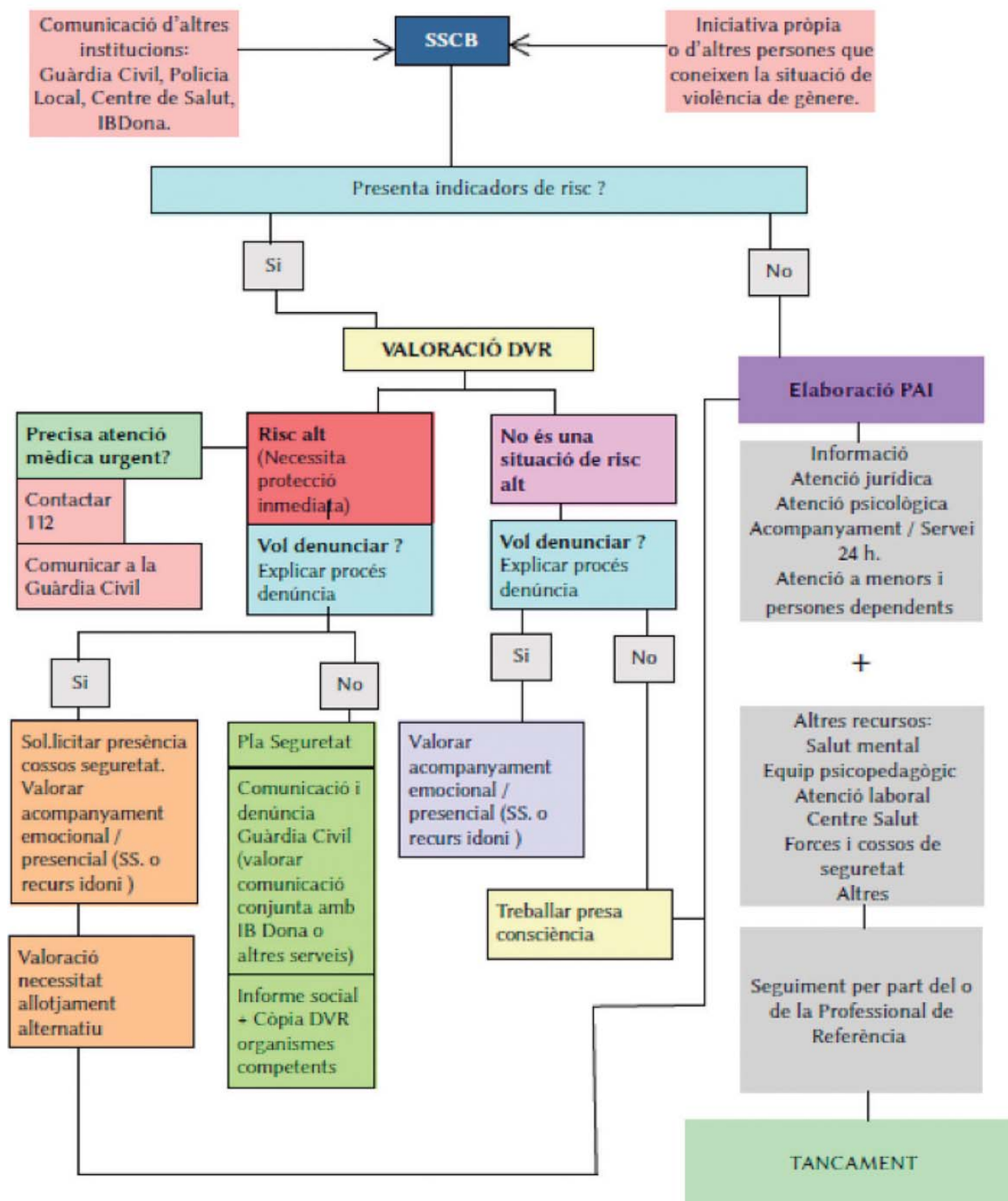
El professional de referència serà la persona que coordinarà i supervisarà tot el procés, encara que el pla d'atenció té un caràcter interprofessional.

4.3. Objectius i elements que cal considerar

- Facilitar la presa de consciència del maltractament: ajudar la víctima a reconèixer que ha estat o està sent objecte de violència i a veure els efectes d'aquesta violència en l'àmbit personal, familiar, de salut...
- Fer un diagnòstic en què es valorin les necessitats de les usuàries i els seus fills i filles, si escau, i també en quina fase es troben respecte de la situació de violència.
- Definir el PAI (pla d'atenció individual) i dur-lo a terme.
- Promoure el paper actiu de la dona en el seu procés de canvi com a agent responsable en la consecució dels objectius.
- Promoure la recuperació del dany emocional proporcionant suport, i espais i recursos necessaris.
- Establir reunions de coordinació internes i externes que facilitin la intervenció necessària.
- Facilitar a les usuàries coneixements i habilitats per detectar i evitar relacions de violència en el futur.
- Promoure l'autonomia personal, social, laboral i econòmica de la usuària.
- Establir els mecanismes de derivació necessaris amb altres recursos especialitzats.
- Establir els mecanismes necessaris per a la revisió de la valoració diagnòstica i el PAI per si es produeixen canvis, i anar revisant els objectius.
- Seguint el procediment establert en el Pla de Qualitat dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Felanitx, se signarà el document Contracte assistencial i es farà servir com a eina de treball la Guia PAI. Vegeu l'annex 9, guia PAI; i l'annex 12, contracte assistencial.

4.4. Circuit

ACTUACIÓ DELS SSCB DAVANT UNA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE



4.5. Vies d'entrada

L'equip de professionals dels Serveis Socials ha de tenir en compte, en qualsevol cas que atenguin, els indicadors que fan sospitar que una dona pot estar patint violència de gènere, per poder fer-ne la detecció i la intervenció posterior.

Les possibles vies d'entrada de les dones víctimes de violència de gènere als Serveis Socials municipals són les següents:

a) Entrada directa, per demanda de la dona a Serveis Socials

- Si la demanda és implícita i/o s'aprecien indicadors que pot estar patint violència o haver-la patida (vegeu annex 3), durant la intervenció s'ha de fer una valoració diagnòstica. Si es considera necessari, s'ha de treballar la conscienciació de la dona per a l'abordatge de la situació.
- Si la demanda és explícita, s'ha de treballar amb la dona, i, si escau, amb els seus fills i filles. S'ha de fer la valoració diagnòstica i s'ha de treballar en el pla d'atenció individualitzat.

b) Derivada per altres

- Serveis específics en violència de gènere: Centre d'Informació a la Dona (CID), Servei d'atenció i acompanyament 24H, Casal d'Acollida, Servei d'Assistència Psicològica, etc.
- Guàrdia Civil i/o Policia Nacional: mitjançant consentiment informat entre serveis (vegeu l'annex 10).
- Policia Local: mitjançant consentiment informat entre serveis.
- Centre de Salut: mitjançant consentiment informat entre serveis.
- Altres institucions/entitats: USM, UCA, Espai de dones...
- Altres (veïns, familiars...).

4.6. Procediment d'atenció

Tot el procés d'atenció s'ha de fer conjuntament amb la dona atesa: diagnòstic, elaboració del PAI (Pla d'Atenció Individual), intervenció, seguiment i tancament.

En cas que sigui necessària la derivació a un altre servei, s'ha d'emetre un informe social/derivació i s'ha de fer el seguiment durant tot el procés. En una intervenció de violència de gènere ha de prevaler la protecció de la dona i els seus fills i filles.

L'atenció s'ha d'efectuar, sempre que intervenguin altres professionals, mitjançant la feina en xarxa i de manera coordinada, evitant la revictimització. (vegeu l'annex 9, Pautes d'actuació professional).

En tot moment s'ha de vetllar pel compliment dels «principis rectors» del punt 3 d'aquest Protocol.

4.6.1. Acollida i valoració inicial

4.6.1.1. Atenció, contenció i suport emocional

Els tècnics i les tècniques, en tots els casos, han de respectar els temps propis d'evolució de la dona en la comprensió i l'acceptació de la seva realitat, i han de deixar clar que es pot comptar amb el seu suport i atenció. Serà tasca d'aquests conèixer les motivacions que perpetuen la situació que viu la dona, per poder treballar-les i generar noves expectatives de canvi. La intervenció ha de ser individualitzada i adaptada a la singularitat de la unitat familiar. La dona ha de ser protagonista activa de la intervenció.

4.6.1.2. Valoració diagnòstica

Es tracta de conèixer la realitat de la unitat familiar, la situació de la violència i les conseqüències d'aquesta en la dona i el seu nucli familiar, les fortaleeses i debilitats que respecte a la violència poden trobar al seu nucli més proper (suport de la víctima, recursos disponi-

bles, problemes d'acceptació...), així com altres aspectes rellevants per a la sortida de la violència de la dona. Es tindran en consideració de manera específica els fills i filles menors d'edat i altres persones dependents.

La valoració diagnòstica s'ha d'anar revisant durant tot el procés d'atenció.

Es realitzarà la valoració de la situació sociofamiliar, de la violència i de les competències personals en relació a aquesta.

— Valoració de la situació sociofamiliar:

- Àrea familiar: elaboració del genograma, i valoració de la xarxa de suport familiar i social.
- Àrea formativa i laboral: nivell d'estudis, professió, situació laboral actual, habilitats per a la recerca de feina...
- Recursos econòmics: ingressos, despeses, organització econòmica, prestacions rebudes, pensió d'aliments, pensió compensatòria, tramitació/gestió de recursos econòmics...
- Àrea d'habitatge: propietat/lloguer, proximitat respecte a l'agressor, necessitat d'allotjament alternatiu...
- Seguretat/protecció de la dona i els seus fills i filles o persones dependents: denúncies, ordre de protecció, amenaces, exposició a la violència de gènere/maltractament directe cap a ells, pàtria potestat i custòdia dels menors, conveni regulador, visites dels menors i de les menors amb l'agressor, escolarització...
- Dones estrangeres: temps de permanència a Espanya, situació legal, xarxa social i familiar...
- Valoració de l'estat de salut de la dona: estat de salut físic, estat de salut mental, presència de consum de tòxics/addiccions, discapacitat, estat de salut emocional, problemes mèdics rellevants, tractaments farmacològics, comunicats de lesions previs, deteriorament cognitiu...

— Valoració de la violència:

- Exploració de la història de parella (dependència emocional, pronòstic de ruptura, intents anteriors de ruptura...).
- Tipus de violència.
- Inici del maltractament i temps d'evolució.
- Lloc habitual on es produeix el maltractament.
- Intensitat i freqüència (ús o amenaça amb armes).
- Fase del cicle de violència en què es troba.
- Mecanismes adaptatius desenvolupats per la dona i factors de protecció personals, familiars i de l'entorn.
- Comportament social i familiar de l'agressor i possible existència de precedents de violència.
- Valoració de la possibilitat d'homicidi: valoració policial del risc, amenaces d'homicidi, intents anteriors d'homicidi...
- Valoració de la possibilitat de suïcidi: verbalitzacions.

— Valoració de les competències personals en relació a la violència:

- Grau de conscienciació de la situació de violència (etapa precontemplativa, contemplativa...)(vegeu annex 1).
- Capacitat en la presa de decisions.

- Sentiments d'autoestima i autoeficàcia.
- Síntomes d'evitació: negació, minimització, repressió, aïllament...
- Habilitats socials i de comunicació.
- Habilitats de resolució de conflictes.
- Autonomia en la realització de tasques quotidianes, oci, temps lliure...
- Habilitats de relació interpersonal: fills (amb la mare i el pare), parella...
- Anàlisi de debilitats i fortaleces de la dona.

4.6.1.3. Valoració de risc

Es considera una situació d'alt risc quan no està garantida la integritat física d'alguns dels membres de la unitat familiar.

— Valoració del grau de protecció o desprotecció de la dona

De vegades la situació de violència viscuda impossibilita que la dona visualitzi la situació de desprotecció cap a ella i/o els seus fills i filles. És un deure dels professionals garantir no només la protecció de la dona, sinó també la protecció dels menors, si s'ha valorat que hi ha risc per a la seva integritat.

Es valora directament com a situació d'alt risc quan la dona fa una verbalització explícita. Si no es produeix aquesta manifestació, però es percep que la dona pot estar en risc, s'ha de fer la valoració i s'ha de tenir en compte el resultat del qüestionari per determinar el nivell de risc. Per a fer la valoració s'emprarà el qüestionari *DVR-BCN: Protocolo de valoración del riesgo de violencia contra la mujer por parte de su pareja o expareja*.

En el cas que la víctima torni a casa amb l'agressor i s'hagi valorat situació d'alt risc, s'ha d'establir juntament amb la dona un pla de seguretat (vegeu annex 6).

— Valoració del grau de protecció o desprotecció dels menors:

Es valora directament com una situació d'alt risc:

- La verbalització explícita de la víctima que els seus fills i filles poden estar en perill.
- La valoració dels professionals i les professionals a través del DVR-BCN.

4.6.2. Actuacions en cas de valoració de risc alt

Quan es valori una situació de risc, però la víctima manifesti la intenció de no interposar denúncia o no prengui les mesures de protecció oportunes, el personal de Serveis Socials valorarà i considerarà informar l'administració competent (Fiscalia, jutjats i/o Guàrdia Civil) sobre l'existència de situacions de violència o de risc cap a la víctima.

Sempre que es consideri oportú, la valoració i les actuacions pertinents s'han de dur a terme de manera coordinada amb els serveis que intervenen o puguin intervenir amb la dona, com són els serveis especialitzats en violència de gènere (centre d'informació de la dona, serveis d'atenció telefònica i acompanyament, servei d'assistència telefònica, etc.), així com altres serveis que intervenguin amb la família (salut mental, menors, etc.).

En cas que la dona sigui atesa de manera conjunta per algun servei de l'IBDona o del Consell de Mallorca i pels Serveis Socials, s'ha de valorar si es fa la notificació conjuntament.

Aquesta comunicació ha de constar dels elements següents: un ofici, un informe i una còpia de l'RVD. Posteriorment, se n'ha de fer el seguiment.

En cas que es consideri oportú, es comunicarà la situació dels menors i de les menors a la institució pertinent.

4.6.3. Pla d'atenció individual (PAI)

El Pla d'Atenció Individual (PAI) és l'eina que ha de servir de guia durant tota la intervenció. L'elabora conjuntament l'equip tècnic dels Serveis Socials i la dona, i situa la dona i els professionals o les professionals durant tot el procés d'intervenció, evitant perdre de vista els objectius definits i consensuats.

S'ha d'assignar un professional o una professional de referència, que serà qui farà el seguiment del procés amb la coordinació de la resta de serveis implicats.

Els acords del PAI han de quedar reflectits en el contracte assistencial, que és el document que signaran la dona i el professional o la professional de referència, per establir el compromís d'acompliment d'ambdues parts. El document ha de ser flexible i s'ha d'anar revisant, adaptant els objectius a les noves necessitats que vagin sorgint.

S'ha de dur a terme una atenció integral a la dona víctima i als seus fills i filles, sempre dins el marc de les competències dels Serveis Socials.

El PAI inclou la valoració, les intervencions, el seguiment, l'avaluació i el tancament del cas.

Es prioritzarà en tot moment promoure l'autonomia de la dona, tot i què si es considera oportú, s'oferirà acompanyament. En els casos de risc alt, realitzar l'acompanyament juntament amb els cossos i forces de seguretat.

Els objectius que estableix el PAI estan interrelacionats, no mantenen un recorregut lineal. Representen una base principal de la qual es pot partir, depenent del moment concret en què es trobi la dona i els seus fills i filles.

En els processos de superació de situacions de violència de gènere es produeixen avanços i retrocessos que ha de tenir en compte el professional o la professional com a etapes pròpies de la ruptura emocional. L'objectiu final de tota intervenció és aconseguir l'autonomia i potenciar la capacitat de la dona perquè pugui sortir d'aquesta situació de violència, i reconstruir l'estructura familiar.

a) Objectius i elements que s'han de considerar en el PAI:

- Facilitar la presa de consciència del maltractament: ajudar la víctima a reconèixer que ha estat objecte de violència, i ser conscient dels seus efectes.
- Dur a terme un diagnòstic de la situació familiar tenint en compte les necessitats observades, evitant la patologització, amb la finalitat de definir per àrees els objectius del Pla d'Atenció Integral.
- Promoure la recuperació del dany emocional sofert, i brindar el suport i els espais necessaris per complir els objectius compartits i fixats en el PAI.
- Establir reunions de coordinació internes i externes que facilitin als professionals i a les professionals l'acompliment dels objectius establerts.
- Establir els mecanismes de derivació amb altres recursos especialitzats, en funció de les necessitats de la unitat familiar.
- Revisar, si escau, el PAI en funció de noves necessitats o circumstàncies i planificació de nous objectius.
- Promoure el paper actiu de la dona i apoderar-la en el seu procés de canvi com a agent responsable de treballar en la consecució dels objectius compartits i fixats en el PAI.

b) Àrees específiques d'intervenció:

Violència: un dels primers objectius de treball després de l'establiment de la relació de confiança ha de ser la presa de consciència de la dona sobre la gravetat i els efectes de la situació de violència cap a ella i cap als seus fills i filles, per garantir-ne la protecció. Serà prioritari promoure l'apoderament, els recursos personals i les potencialitats de la dona.

Salut: s'ha de tenir en compte la valoració de l'estat de salut de la dona i s'han de treballar els aspectes més rellevants. En el cas que no hagi acudit als serveis sanitaris i sigui necessari, s'ha de motivar la dona perquè hi acudeixi i oferir-li acompanyament si es valora la necessitat.

Seguretat: en cas que no s'hagi interposat denúncia, cal assessorar la dona sobre el procés i, si es considera convenient, se l'ha de motivar per presentar-la. En cas que hi hagi una ordre de protecció, s'ha de treballar amb la dona per conscienciar-la i assessorar-la sobre l'abast de les mesures d'aquesta.

Coordinacions i derivacions: s'han de dur a terme totes les coordinacions i derivacions necessàries per a les intervencions i el seguiment del cas.

Recursos econòmics i socials: segons la situació sociofamiliar s'han d'oferir i activar els recursos adequats.

Habitatge: si es produeix la necessitat de canvi de domicili, es valorarà la possibilitat d'allotjament amb familiars o coneguts, i en cas que no sigui possible i/o convenient, es valorarà la derivació a la Casa d'Acollida. L'accés a la Casa d'Acollida pot ser de manera urgent o mitjançant derivació programada.

c) Seguiment

A mesura que es van assolint els objectius acordats, que la dona ha sortit de la situació de violència, i que disposa d'estratègies per fer front de manera autònoma a la seva vida, s'ha d'anar generant un espai per preparar el tancament de la intervenció.

S'ha d'acordar amb la dona el seguiment que es durà a terme des dels serveis socials. De manera ordinària, es farà un seguiment periòdic (telefònic o presencial) amb la dona durant els sis primers mesos, tot i que si el professional ho considera pertinent, aquest termini es pot allargar. La periodicitat mínima serà mensual, tot i que aquesta pot variar en funció de la valoració dels professionals.

Després dels sis mesos, si la dona continua sent atesa en algun servei específic, s'ha de mantenir la coordinació amb aquest servei per fer el seguiment del procés. Si en algun moment es considera que s'ha de tornar intervenir amb la dona, el servei específic ha de tornar a remetre la dona als serveis socials.

d) Avaluació i tancament

Conjuntament amb la dona es valorarà l'assoliment dels objectius establerts en les diferents àrees, i quan es consideri que la usuària disposa dels recursos i suports necessaris per dur a terme una vida autònoma, s'acordarà amb ella el tancament de la intervenció.

El procés també es tancarà en els supòsits següents: canvi de domicili (s'acordaria amb la dona la derivació als serveis socials corresponents), voluntat expressa de la dona, o consideració tècnica de l'equip dels serveis socials. La decisió de donar de baixa la dona sempre s'ha de consensuar en una reunió d'equip.

En qualsevol cas, una vegada tancat, s'ha de comunicar a la usuària la possibilitat de tornar a fer una demanda al servei si ella ho considera oportú.

5. ATENCIÓ A LES PERSONES AGRESSORES

En els casos en què hi hagi una demanda d'atenció cap als agressors (directa o a través d'altres persones), o des dels serveis socials es consideri oportú contactar-hi, s'ha de dur a terme una atenció social individualitzada.

En primer lloc, cal fer una valoració diagnòstica de la situació, i si el cas requereix intervenció, s'ha d'assignar un professional o una professional de referència. La intervenció social s'ha de centrar en l'atenció, l'assessorament i la motivació per assolir la conscienciació de la conducta agressiva. S'ha de signar el contracte assistencial, en què s'han de definir els objectius de la intervenció i els recursos pertinents (ajuts econòmics puntuals, allotjament alternatiu, etc.), i se n'ha de fer seguiment durant el procés.

Sempre que sigui possible, s'ha de derivar el cas a recursos especialitzats (vegeu l'apartat 6 del present protocol), i mantenir les coordinacions i el seguiment necessaris.

6. CENTRES I PRESTACIONS DISPONIBLES EN EL MUNICIPI (FUNCIONS DELS DIFERENTS AGENTS I INSTITUCIONS RESPECTE DE LA VIOLÈNCIA)

A l'annex 13, guia de recursos podreu trobar les dades de contacte.

Serveis Socials Municipals de Felanitx (SSCB)

Primera acollida, informació, orientació i assessorament, atenció social i suport professional (social, psicològic, socioeducatiu), derivació a recursos específics.

Felanitx: passeig de Ramon Llull, 19 (tel.: 971 58 26 29, a/e: socials@felanitx.org)

Portocolom: ronda de Nadal Batle, s/n (tel.: 971 82 52 39, a/e: socialsport@felanitx.org)

Polícia Local de Felanitx

Detecció, derivació i suport en casos de violència de gènere.

Felanitx: passeig d'Ernest Mestre, 64 (tel.: 971 58 22 00)

Centre d'Informació de la Dona (CID), del Consell de Mallorca.

Suport a les intervencions dels Serveis Socials municipals. Assessorament especialitzat a les víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles.

Assessorament social i jurídic sobre la situació de maltractament a dones víctimes de violència, als seus familiars, a les amistats i/o als professionals que intervenen en el procés:

- Drets socials, econòmics i laborals de les dones víctimes i filles i fills.
- Com s'ha d'actuar davant el maltractament.
- Com es pot interposar una denúncia i on; mesures de protecció, com se sol·licita l'ordre de protecció.

Palma: c/ dels Foners, 38, Palma, Tel. 971 59 82 05 a/e: cid@conselldemallorca.net, De dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 h.

Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic, de l'IBDona

Servei d'atenció i assessorament especialitzat en violència de gènere, adreçat a dones víctimes, als seus fills i filles, als familiars i a l'entorn de la víctima, així com a la població general.

Assessorament especialitzat a professionals i a serveis especialitzats en la violència masculista.

Servei ofert 24 hores, 365 a l'any (tel.: 971 17 89 89)

Servei d'Acompanyament Presencial a Dones Víctimes de Violència de Gènere, de l'IBDona

Servei d'acompanyament especialitzat per a dones víctimes de violència de gènere, en circumstàncies especials i/o en situació de vulnerabilitat.

Maneres d'accedir-hi:

- Per mitjà del telèfon 971 17 89 89. Emergències i sol·licitud directa de les víctimes (sempre amb valoració professional).
- Acompanyaments pautats amb diferents serveis que intervenen amb la dona: la coordinadora del servei activa els acompanyaments una vegada que el professional o la professional l'ha sol·licitat. De 9.00 h a 16.00 h, telèfon: 647 34 82 57.

Servei d'Assistència Psicològica a Dones Víctimes de Violència de Gènere i als seus Fills i Filles, del Consell de Mallorca

Servei especialitzat d'assistència psicològica i socioeducativa a víctimes de violència de gènere i als seus fills i filles. S'ofereixen quatre programes d'atenció professional que es complementen entre si:

- Teràpia individual
- Teràpia grupal
- Teràpia individual per a fills i filles
- Tallers socioeducatius

Palma: c/ de Sant Miquel, 39, 2 D

Manacor: Espai na Camel·la, c/ Tià de sa Real, 3

Inca: Espai de dones: Pça. de Santo Domingo, 3

Telèfon: 971 22 74 08, a/e: atenciopsicologica@fundacioires.org

Horari: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h i de 16.00 h a 18.00 h.

Forma d'accés: mitjançant derivació d'un professional social o sanitari.

Punts d'informació Jurídica a les dones, del Consell de Mallorca

Servei especialitzat d'atenció jurídica per a dones. Assessorament en qualsevol aspecte jurídic, en tots els àmbits.

Part forana: demanar cita o fer consultes telefònicament, de dilluns a divendres de 8.30 h a 10.30 h. Telèfon: 673 787 601.

Palma: demanar cita o fer consultes telefònicament, de dilluns a divendres de 8.30 h a 15.00 h. Telèfon: 971 59 82 05

Punts d'atenció a Palma, Inca, Manacor, Pollença i Felanitx.

Felanitx: passeig de Ramon Llull, 19. Dimecres, de 16.30 h a 19.00 h.

Casa d'acollida Ariadna

Centre d'acollida per a dones víctimes de violència de gènere, els seus fills i filles, i les persones que en depenen d'elles. Recurs que presta atenció les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. L'accés es pot fer independentment que s'hagi interposat o no denúncia. Requereix una derivació professional o dels cossos de seguretat.

Telèfon: 971 59 82 05 (CID)

ATENPRO

Programa de Teleassistència Mòbil per a Dones Víctimes de Violència de Gènere gestionat per Creu Roja.

Consisteix en un dispositiu mòbil amb sistema GPS per garantir una atenció immediata davant situacions d'emergència i suport psicològic.

Accés a través dels Serveis Socials municipals.

Palma: c/ de l'Arquitecte Gaspar Bennàssar, 73. De dilluns a divendres, de 8.00 h a 15.00 h.

Telèfon: 971 29 50 00

Fax: 971 75 26 89

Telèfon d'urgència 24 hores: 900 22 22 92

A/e: mallorca@cruzroja.es <http://www.cruzroja.es>

Projecte Iris (base de dades 112)

Base de dades confidencial per a víctimes de violència de gènere, que inclou els números de telèfon de les víctimes, que de manera voluntària els faciliten amb la finalitat que el servei 112 pugui detectar ràpidament les seves telefonades i pugui actuar de manera més eficient.

S'activa des dels Serveis Socials i/o el centre de salut, que remetrان la sol·licitud al CID del Consell de Mallorca perquè la tramiti (cid@conselldemallorca.net).

Centre de salut (IB-Salut)

Atenció primària: atenció des de l'àmbit de la salut i derivacions a serveis especialitzats en violència de gènere.

Felanitx (atenció 24 hores): passeig de la República Argentina, 10 (tel.: 971 58 02 54)

Portocolom: c/ del Vell Marí, 4 (Casa del Mar) (tel.: 971 82 51 62 / 971 58 02 54). De dilluns a divendres, de 8.00 h a 14.00 h, i dimarts i dijous, de 14.00 h a 20.00 h.

S'Horta: c/ de Cala Ferrera, 10 (tel.: 971 83 72 79 / 971 58 02 54). Dilluns i divendres, de 8.00 h a 11.00 h, i dimarts i dimecres, de 12.00 h a 14.00 h.

Cas Concos: c/ de 31 d'agost, 18 (tel.: 971 84 22 02 / 971 58 02 54). Dilluns i divendres, de 12.00 h a 14.00 h, i dimarts i dimecres, de 8.00 h a 11.00 h.

Guàrdia Civil de Felanitx

Recepció i tramitació de les denúncies i coordinació del procés de seguretat.

Felanitx: c/ de Rocabertí, 1 (tel.: 971 58 00 90)

Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

Orientació, formació i inserció laboral especialitzada per a víctimes de violència de gènere.

Felanitx: c/ de Sant Agustí, 13 (tel.: 971 17 78 97, a/e: of.felanitx@soib.caib.es)

Servei de Protecció de Menors

Atenció especialitzada a menors en situació de risc.

Palma: c/ de General Riera, 67 (tel.: 971 76 33 25, ext. 1404)

Jutjats de Manacor (Jutjat d'Instrucció núm. 2, Violència de Gènere)

Instrucció dels processos judicials per exigir responsabilitat penal i adopció de les ordres de protecció corresponents.

Manacor: c/ del Rei Jaume II, 26, 4a planta (tel.: 971 55 62 39)

Col·legi d'Advocats (torn d'ofici de l'ICAIB)

El Col·legi d'Advocats de les Illes Balears disposa a totes les seues de diferents serveis d'orientació jurídica gratuïta que posa a l'abast dels ciutadans que, per motius de tipus personal o econòmic, es troben en situació de desigualtat o de fragilitat a l'hora d'accedir a la justícia: persones sense recursos econòmics, víctimes de la violència de gènere, gent major, discapacitats, població reclusa, etcètera.

Manacor: c/ de Muntaner, 11 (tel.: 971 17 94 05, a/e: manacor@icaib.org)

<https://www.icaib.org/ca/atencio-al-ciutada/servei-dorientacio-juridica/>

Programa d'atenció a persones agressores dins l'àmbit de la relació de parella

Es treballa de manera individual i/o grupal amb persones que exerceixin o hagin exercit maltractament contra la seva parella i vulguin canviar aquesta situació de manera voluntària. S'atenen les persones que presenten aquestes dificultats i acudeixen voluntàriament al programa, perquè es puguin fer responsables dels seus actes i de les conseqüències que se'n deriven. Té com a finalitat treballar per eliminar o disminuir els maltractaments.

Derivació mitjançant els Serveis Socials municipals.

Palma: c/ de Sant Miquel, 39, 2 D (tel.: 971 77 34 78 / 654 06 27 02, a/e: samp@fundacio-ires.org)

7. PROCEDIMENTS PER A LA COORDINACIÓ DE L'ATENCIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Els objectius principals de la coordinació són:

- Millorar el procés d'atenció a les dones víctimes de violència al municipi.
- Evitar la revictimització de les dones i dels seus fills i filles.
- Dur a terme actuacions coordinades en els casos de violència de gènere en l'àmbit municipal.

7.1. Actuacions coordinades entre Guàrdia Civil i Policia Local

Al municipi de Felanitx, les competències en matèria de violència de gènere en l'àmbit policial són dels cossos i les forces de l'Estat, concretament del cos de la Guàrdia Civil, que actua d'acord amb els protocols interns establerts en aquesta matèria.

La Guàrdia Civil actuarà sempre sota les premisses del Protocol d'actuació de les forces i els cossos de seguretat i de coordinació amb els òrgans judicials per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere.

La Policia Local, per la seva feina de proximitat, pot dur a terme actuacions puntuals en temes de violència de gènere.

Ateses les competències, per evitar revictimitzacions, es recomana als diferents serveis que remetin a les possibles víctimes directament a les dependències de la Guàrdia Civil perquè interposin la denúncia.

La Guàrdia Civil i la Policia Local intervenen de manera coordinada en els termes següents:

- Quan la Policia Local actuï en casos de violència de gènere, aquesta durà a terme les primeres diligències i donarà traspàs del cas a la Guàrdia Civil perquè en prengui denúncia i efectuï les posteriors actuacions que se'n derivin. En tot cas, es durà a terme l'acompanyament i la protecció que la víctima requereixi.
- La Policia Local i la Guàrdia Civil col·laboraran en el seguiment i la protecció de la víctima de violència masclista.
- A les reunions de coordinació de la Comissió Tècnica es tractarà de l'atenció dels casos de manera ordinària i sempre que s'hagi signat el consentiment informat entre serveis (annex 10).
- De forma extraordinària, quan el cas ho requereixi, els dos cossos definiran la manera de fer el seguiment.

7.2. Actuacions coordinades entre Policia Local i Serveis Socials municipals

- La Policia Local informará les possibles víctimes de l'atenció que poden rebre als Serveis Socials, mitjançant el document explicatiu del servei (vegeu l'annex 15, fullletó informatiu).
- També s'oferirà la possibilitat que els Serveis Socials contactin amb la dona per poder iniciar un procés d'atenció psicosocial i oferir recursos especialitzats. En aquest cas, la usuària ho ha d'autoritzar mitjançant el full de consentiment informat entre serveis (vegeu l'annex 10). Una vegada signat, el document s'ha de trametre per correu electrònic als Serveis Socials. Aquests faran una devolució del contacte amb la víctima i un registre de les actuacions.
- És necessari el consentiment informat sempre que es vulgui fer un seguiment conjunt del cas i/o un traspàs d'informació.

- El seguiment dels casos, de manera ordinària i sempre que es compleixi la Llei orgànica de protecció de dades, s’ha de dur a terme en la reunió de casos de la Comissió Tècnica.
- De manera extraordinària, quan el cas ho requereixi, els Serveis Socials i la Policia Local faran un seguiment conjunt del cas. En cada cas s’ha de definir com es duu a terme aquest seguiment.
- En determinats casos en què es requereixi pel tipus d’intervenció, aquestes accions s’han de coordinar també amb altres serveis que actuïn amb la víctima. Aquests serveis són principalment la Guàrdia Civil, el Servei de Salut i/o els serveis especialitzats en violència de gènere.
- Les dades registrades es poden utilitzar amb finalitats estadístiques.

7.3. Actuacions coordinades entre Guàrdia Civil i Serveis Socials municipals

La Guàrdia Civil informarà les possibles víctimes de l’atenció que poden rebre als Serveis Socials, mitjançant el document explicatiu del servei (vegeu l’annex 15, Fulletó informatiu).

També s’ha d’oferir la possibilitat que els Serveis Socials contactin amb la dona per poder iniciar un procés d’atenció psicosocial i oferir recursos especialitzats. En aquest cas, la usuària ho ha d’autoritzar mitjançant el full de consentiment informat entre serveis (vegeu l’annex 10). Una vegada signat, el document s’ha de remetre per correu electrònic als Serveis Socials. Aquests han de fer una devolució del contacte amb la víctima i un registre de les actuacions.

És necessari el consentiment informat sempre que es vulgui fer un seguiment conjunt del cas i/o realitzar un traspàs d’informació.

El seguiment dels casos, de manera ordinària i sempre que es compleixi la Llei orgànica de protecció de dades, s’ha de dur a terme en la reunió de casos de la Comissió Tècnica.

De manera extraordinària, quan el cas ho requereixi, els Serveis Socials i la Guàrdia Civil en faran un seguiment conjunt. En cada cas es definirà com es duu a terme aquest seguiment.

En determinats casos en què es requereixi pel tipus d’intervenció, aquestes accions s’han de coordinar també amb altres serveis que estiguin actuant amb la víctima. Principalment, aquests serveis seran la Policia Local, el Servei de Salut i/o els serveis especialitzats en violència de gènere.

Les dades registrades es podran utilitzar amb finalitats estadístiques.

7.4. Actuacions coordinades des del Centre de Salut

El personal sanitari ha de seguir, en tots els casos, el protocol d’actuació sanitària davant les violències masclistes a les Illes Balears. Les actuacions que es detallen a continuació complementen les del protocol autonòmic.

Coordinació amb els serveis socials

- El personal facultatiu del Centre de Salut, tant en casos de sospita com en casos confirmats, ha de facilitar a les possibles víctimes la informació del recurs i els serveis que poden prestar-se des dels Serveis Socials, mitjançant el fulletó informatiu (annex 15), i/o amb l’annex 6 d’aquest Protocol (Pla de seguretat).
- També s’oferirà la possibilitat que els Serveis Socials contactin amb la dona per poder iniciar un procés d’atenció psicosocial i oferir recursos especialitzats. En aquest cas, la usuària ho ha d’autoritzar mitjançant el full de consentiment informat

entre serveis (vegeu l'annex 10). Una vegada signat, el document s'ha de trametre per correu electrònic als Serveis Socials. Aquests han de fer una devolució del contacte amb la víctima i un registre de les actuacions.

- Si es considera oportú, el personal facultatiu del Centre de Salut pot sol·licitar cita per a la usuària amb els Serveis Socials en presència d'aquesta, perquè la usuària ja disposi de dia i hora per acudir als Serveis Socials en sortir de la consulta mèdica.
- Els Serveis Socials i el Centre de Salut han de decidir, de manera conjunta, depenent de les necessitats detectades, si és necessari que els tècnics dels Serveis Socials es desplacin fins al Centre de Salut per atendre a la dona.
- El seguiment dels casos, de manera ordinària i sempre que es compleixi la Llei orgànica de protecció de dades, s'ha de dur a terme en la reunió de casos de la Comissió Tècnica.
- De manera extraordinària, quan el cas ho requereixi, els Serveis Socials i el Centre de Salut han de fer un seguiment conjunt de cada cas. En cada cas s'ha de definir com es duu a terme aquest seguiment.
- En determinats casos en què es requereixi pel tipus d'intervenció, aquestes accions s'han de coordinar també amb altres serveis que actuïn amb la víctima. Aquests serveis són principalment la Policia Local, la Guàrdia Civil i/o els serveis especialitzats en violència de gènere.
- Les dades registrades es poden utilitzar amb finalitats estadístiques.

Coordinacions amb els serveis específics en violència de gènere

- Tal com indica el Protocol d'actuació sanitària davant les violències masclistes a les Illes Balears, el Centre de Salut pot derivar directament les dones i els seus fills i filles al Servei d'Assistència Psicològica, al Servei d'Acompanyament, al Centre d'Informació de la Dona i a la resta de serveis específics. No obstant això, si la dona necessita una intervenció global, en què hagin d'actuar diferents recursos, el Centre de Salut preferentment derivarà la dona als Serveis Socials.

7.5. Actuacions coordinades entre Serveis Socials i serveis externs de caràcter especialitzat

Quan la dona i/o els seus fills i filles siguin atesos conjuntament pels Serveis Socials i algun servei especialitzat (assistència psicològica, assessorament jurídic, CID...), la coordinació de les actuacions del cas es realitzarà PRIORITÀRIAMENT des dels Serveis Socials.

Coordinació entre els Serveis Socials i el Centre d'Informació de la dona (CID)

Els Serveis Socials i el Centre d'Informació de la Dona (CID) han de treballar, sempre que el cas ho requereixi, de manera coordinada.

- Els serveis socials poden fer consultes al CID, tant de caràcter social com jurídic, en temes de violència de gènere.
- Les consultes amb el CID es poden fer per via telefònica, per correu electrònic o, si el cas ho requereix i ho determinen els professionals que hi intervenen, de manera presencial.
- Quan s'hagin de fer actuacions de manera coordinada, ambdós serveis participaran en l'elaboració del PAI. Els serveis mantindran, per via telefònica o per correu electrònic, la coordinació en relació a les principals intervencions que duguin a terme amb la usuària.

- Encara que de manera prioritària els serveis de referència seran els Serveis Socials, depenent de la tipologia del cas i les intervencions que s'han de dur a terme, el servei de referència també pot ser el Centre d'Informació de la Dona.
- El servei de referència determinat serà el que faci les derivacions, si escau, a altres serveis específics en violència de gènere i el que marqui les pautes del PAI en referència als temes de violència. El tancament del PAI s'ha de consensuar entre els dos serveis.
- Els professionals de referència del CID assistiran a les reunions trimestrals de la Comissió Tècnica de seguiment de casos.

Coordinació entre els Serveis Socials i el Servei d'Assessorament Telefònic i Acompanyament

- El Servei d'Assessorament Telefònic és un servei disponible durant 24 hores al dia. En horari de matí (8.30 h a 15.00 h), es realitza des del CID; la resta del dia, a través del servei especialitzat d'atenció telefònica.
- Des dels Serveis Socials s'ha de facilitar a les usuàries el telèfon d'assessorament 971 17 89 89, perquè puguin resoldre dubtes relatius a temes de violència que puguin sorgir en horari no disponible als Serveis Socials.
- Els professionals dels Serveis Socials poden sol·licitar acompanyaments de manera pautaada al telèfon 647 348 257 (en horari de 9.00 h a 16.00 h). Els acompanyaments no pautaats se sol·liciten directament al telèfon 971 17 89 89.

Serveis Socials i punts d'informació jurídica

- El Punt d'Informació Jurídica de Felanitx es troba al passeig de Ramon Llull, 19 (Felanitx). L'atenció directa es duu a terme un cop a la setmana, mitjançant cita prèvia al telèfon 673 787 601 (de 8:30 a 10:30). Hi ha punts d'informació jurídica en altres pobles, als quals també es pot accedir. Quan hi hagi intervenció conjunta dels dos serveis, s'ha de treballar de manera coordinada.
- Les usuàries també poden fer ús dels serveis d'atenció jurídica del CID, en cas que precisin informació de manera immediata.
- Els Serveis Socials, en cas que hagin de fer una consulta jurídica, l'han de fer al CID, llevat que la dona usuària sigui atesa al punt d'informació jurídica.
- Quan s'hagin de fer actuacions de manera coordinada, ambdós serveis poden participar en el PAI. Els serveis mantindran, per via telefònica o per correu electrònic, la coordinació en relació a les principals intervencions que duguin a terme amb la usuària.

Serveis Socials i servei assistència psicològica

- La derivació a assistència psicològica s'ha de fer mitjançant l'informe de derivació pertinent. Quan hi hagi intervenció conjunta dels dos serveis, s'ha de treballar de manera coordinada.
- El centre de referència serà a Manacor (Espai de Dones). No obstant això, les usuàries podran acudir a Palma si es considera oportú. En determinats casos, el Consell de Mallorca i els Serveis Socials poden acordar l'atenció al municipi de Felanitx.
- Quan s'hagin de fer actuacions de manera coordinada, ambdós serveis han de participar en l'elaboració del PAI.

Els serveis mantindran, per via telefònica o per correu electrònic, la coordinació en relació a les principals intervencions que duguin a terme amb la usuària.

8. COORDINACIÓ INTERINSTITUCIONAL: TAULA I COMISSIONS

8.1. Taula local de coordinació contra la violència masclista del municipi de Felanitx

Des del novembre de 2016, l'Ajuntament de Felanitx té constituïda la Taula de Coordinació contra la Violència Masclista, que es reuneix de manera ordinària dos cops a l'any.

Té com a objectiu general promoure, en l'àmbit municipal, polítiques i actuacions per a l'erradicació de la violència masclista.

Els objectius específics de la Taula són els següents:

- Optimitzar la coordinació d'agents, actuacions i recursos del municipi implicats en la lluita contra la violència masclista. Conèixer els diferents protocols generals d'actuació i agilitar la derivació recíproca.
- Informar, formar i sensibilitzar en la matèria, tant professionals com la població en general. Visualitzar la violència de gènere com a problema de salut pública.
- Proporcionar una atenció i una resposta àgil, des de la proximitat, a les víctimes de violència i als seus fills i filles.
- Desenvolupar propostes de prevenció i coordinació conjuntes.
- Millorar la detecció precoç de casos.
- Millorar la protecció de les víctimes.

Entre les funcions de la Taula, destaquen les següents:

- Impulsar estratègies de sensibilització o prevenció adreçades a la població general o a col·lectius específics.
- Analitzar el funcionament de les campanyes de sensibilització o prevenció realitzades.

Componen de manera ordinària la Taula:

- Batlia, Regidoria de Policia i dels Serveis Socials
- Representants de tots els partits polítics amb representació a l'Ajuntament
- Departament de Serveis Socials (promotors i secretaria de la Mesa)
- Departaments de joventut, cultura i esports de l'Ajuntament
- Policia local
- Institut Balear de la Dona
- Guàrdia Civil
- Centre de Salut
- Centres educatius de primària i secundària del municipi
- Associacions de dones (Felanitx per la Igualtat)
- SOIB
- Creu Roja
- Delegació de Govern
- Direcció General d'Igualtat, Consell de Mallorca. Espai de Dones de Felanitx.

Es preveu la possibilitat d'incloure o convidar de manera puntual altres entitats.

8.2. Comissió Tècnica

A la Taula de Coordinació contra la Violència Masclista de l'Ajuntament de Felanitx s'ha constituït una comissió tècnica de coordinació amb l'objectiu d'abordar la intervenció en violència de gènere des de la multidisciplinarietat i la coordinació amb altres serveis muni-

cipals i supramunicipals: Servei de Salut, Serveis Socials, cossos de seguretat i altres recursos especialitzats.

La Comissió Tècnica és un instrument operatiu de treball en què hi ha representats tots els àmbits implicats directament en la lluita contra la violència de gènere, amb l'objectiu d'optimitzar les actuacions que es requereixin. La Comissió es reuneix trimestralment.

De manera ordinària, formaran la Comissió la Policia Local, la Guàrdia Civil, els Serveis Socials, el Centre de Salut i la Direcció Insular d'Igualtat del Consell de Mallorca.

A proposta dels serveis que formen part de la Comissió, es valorarà la participació puntual d'altres agents i entitats com Creu Roja, el servei d'acompanyament, els professionals de casa d'acollida, els centres educatius, etc.

Els Serveis Socials seran els responsables de convocar la reunió, i elaborar-ne l'acta. Les reunions es convocaran per correu electrònic. De manera extraordinària, es podrà convocar la Comissió per al seguiment d'algun cas, quan la gravetat o les particularitats d'aquest ho requereixin.

La Comissió Tècnica té com a objectiu general millorar la coordinació entre els diferents agents que intervenen directament en casos de violència de gènere.

Els objectius específics de la Comissió són els següents:

- Establir o millorar les vies de comunicació entre els serveis per garantir una resposta àgil i coordinada de tots els professionals davant casos concrets de violència de gènere.
- Dur a terme el seguiment i la supervisió de casos.
- Assegurar a les víctimes una resposta unànime des de tots els àmbits, i evitar la desorientació i la doble victimització.
- Establir accions i metodologies comunes.
- Millorar i/o revisar el protocol local d'actuació.

Té competència en el desenvolupament de les funcions següents:

- Donar a conèixer les línies concretes d'actuació de cada àmbit representat.
- Determinar criteris per a la detecció precoç de casos de violència de gènere en cadascun dels àmbits.
- Acordar criteris comuns per a la detecció i atenció en casos d'alt risc.
- Analitzar casos d'alt risc i fer-ne el seguiment.
- Analitzar situacions de descoordinació entre els diferents àmbits i realitzar propostes de millora.
- Posar en comú i analitzar les dades sobre violència de gènere de cada àmbit d'actuació.

8.3. Comissió d'Igualtat

A la taula mantinguda a l'octubre de 2018 es va acordar la creació d'una Comissió d'Igualtat amb la finalitat de treballar temes de prevenció i sensibilització. Aquesta comissió està formada per representants dels centres educatius, l'associació Felanitx per la igualtat, Espai de Dones, Creu Roja i els departaments de joventut, serveis socials i cultura de l'ajuntament.

La Comissió organitza activitats de sensibilització, prevenció de la violència i promoció de la igualtat.

9. BIBLIOGRAFIA I ENLLAÇOS

- *Protocolo municipal de coordinación para la atención integral en situaciones de violencia de genero entre las areas de acción social, seguridad ciudadana y protección civil y mujer y cooperación al desarrollo.* Noviembre 2006, Bilbao
https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi4yLCWxZDiAhUQGhQKHVxxCdYQFjAAegQIBhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.bizkaia.eus%2Fgizartekintza%2Fgenero_indarkeria%2Fdescarga%2Fproto_bilbao_c.pdf&usg=AOvVaw0hlgx9xU7V5soOnl74p5qP
- *Propuesta de pautas para la intervención integral e individualizada con mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas y otras personas a su cargo.* Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjQkq6KzpDiAhUD0BoKHdFpDw8QFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es%2FplanActuacion%2FotrasMedidas%2Fpdf%2FPunto5PropuestaPAI.pdf&usg=AOvVaw3As4RxbT47NZraMd4yJm3N>
- *Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears.* 2010 Institut Balear de la Dona. Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwjNhuPBxpDiAhWHlxQKHRcHCIUQFjABegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.caib.es%2Fsites%2Fsalutigenero%2Fca%2Fviolencia_de_genero-85539%2Farchivopub.do%3Fctrl%3DMCRST456ZI204047%26id%3D204047&usg=AOvVaw3Avyi5hdhdf5nGjpeb5Kep
- ESPINOSA BAYAL, M. A. (2004) *Las hijas e hijos de mujeres maltratadas: consecuencias para su desarrollo e integración escolar.*
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwi9oorDx5DiAhV08eAKHXOjCHIQFjAAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fwww.ema-kunde.euskadi.eus%2Fcontenidos%2Finformacion%2Fproyecto_nahiko_formacion%2Fes_def%2Fadjuntos%2F2004.11.30.angeles.espinosa.pdf&usg=AOvVaw2ndyCKF2MJyTZ5dWJUgUaN
- *DVR-BCN: Protocolo de valoración del riesgo de violencia contra la mujer por parte de su pareja o expareja.* Barcelona, 15 diciembre de 2011. Circuito Barcelona contra la violencia hacia las mujeres.
<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/protocolo-de-valoracion-del-riesgo-de-violencia-contra-la-mujer-por-parte-de-su-pareja-o-ex-pareja>
- *Protocol d'actuació sanitària davant les violències masclistes a les Illes Balears.*(2017) Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut. Direcció General de Salut pública i participació.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwjL_5nDyJDIAhULBWMBHUOPCkwQFjACegQIBhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.cai b.es%2Fsacmicrofront%2Farchivopub.do%3Fctrl%3DMCRST456ZI234057%26id%3D234057&usg=AOvVaw2tzlRiBoGqT3adaFmU2_XA

ANNEX 1

Models explicatius de la violència masclista¹

Les explicacions sobre els motius pels quals les dones romanen en una relació violenta inicialment es basaven en consideracions individuals, explicacions que descrivien factors o característiques individuals de la dona que la feien romandre passivament en aquesta situació.

A poc a poc han anat apareixent models alternatius que, d'una banda, rebutgen aquesta passivitat femenina i, de l'altra, desculpabilitzen la víctima i reconeixen el seu esforç per sobreviure.

Aquestes teories recullen les nocions explicatives de disciplines com la psicologia clínica i social, i incorporen la variable de gènere i l'explicació estructural del problema.

Rhodes i Baranoff McKenzie (1998) conclouen que cap teoria, de manera individual, és capaç d'aportar el grau de comprensió que cerquem. Arriben a aquesta conclusió després d'una revisió sistemàtica dels últims trenta anys.

Andrés Montero (2009) al·ludeix al fet que, més que per raons econòmiques o per la protecció dels fills o filles, les dones romanen en les relacions violentes per la manera com interioritzen l'altre —és a dir, la seva parella— en un lloc de seguretat i confiança del qual no poden treure els agressors encara que els facin mal. L'administració intermitent de tendreses i càstigs i l'aïllament que això suposa fan la resta. Parlar de la interiorització de l'altre és parlar del paper que tenen els sentiments i les emocions com a aspectes clau en el manteniment de les situacions de violència.

La dimensió perversa d'aguantar i la teoria del buidatge (Clara Còria, 2001) fan referència a aspectes clau de com se senten les dones quan han de decidir deixar la relació o quan han de frenar aquesta decisió.

En la societat en què ens ha tocat viure, el vincle de l'amor fusional i dependent ha estat i és exacerbat i excessivament apoderat. El món de les relacions és central en les dones víctimes de violència, i la construcció de la seva identitat a través de la seva parella, de la seva contenció i abnegació, s'observa en tots els casos.

Entre els diversos models explicatius formulats, a continuació es presenten els que resumeixen millor l'evolució, la permanència i les resistències en una relació violenta:

- El cicle de la violència desenvolupat per Lenore E. Walker (1979).
- El model de la persuasió coercitiva, aplicat a la violència de gènere (Escudero, A. 2005).
- El model sobre els processos cognitius en la presa de les decisions de les dones víctimes de violència (Frasier et al., 2001; Zink et al., 2004; Babcock et al., 2005; Burke et al., 2004).

PRIMER MODEL: EL CICLE DE LA VIOLÈNCIA

La teoria del cicle de la violència va ser desenvolupada per Lenore Walker, que va descriure el caràcter cíclic del maltractament a les dones.

Aquest cicle es pot iniciar en qualsevol dels punts, i pot variar el temps entre una fase i l'altra, així com la freqüència amb què es reproduïx el cicle. Hi ha autors que ho divideixen en tres fases —consideren la fase de calma i la de lluna de mel una mateixa fase.

¹ Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. Institut Balear de la Dona. *Protocol intersistitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears.*

Les característiques del cicle de la violència estan relacionades amb diversos factors, entre els quals hi ha els següents:

- a) Les característiques del maltractament: com més dur i més greu és el maltractament, menys probabilitat hi ha de deixar la relació, atès que apareix el temor, la dependència, la culpabilitat, la baixa autoestima, etc., que fan més difícil abandonar-la.
- b) Els recursos materials i socials disponibles: la dependència econòmica, la manca de recursos, la manca de suport ambiental, la vergonya social, etc., afavoreixen la continuïtat de la relació i fan més difícil abandonar-la.
- c) Els antecedents de maltractament en la família d'origen: l'exposició a maltractaments en la família d'origen pot fer que els infants aprenguin a viure amb la violència i a considerar-la un fet normal, tot i que cal tenir en compte que el percentatge de dones maltractades que varen patir maltractament en la família d'origen està per davall del 20 %.
- d) Les actituds de les dones: la presència d'actituds i creences tradicionals sobre el rol femení fan les dones més vulnerables a situacions de maltractament, ja que poden arribar a pensar que és normal.
- e) La capacitat per assumir el final de la relació: quan abandona una relació abusiva, la dona torna a assumir el control de la seva vida i recupera part de la seva autoestima, però també reconeix el fracàs d'una equivocació en l'elecció de parella i això pot ser un cop fort per a la seva auto-confiança.
- f) La por: quan les dones decideixen acabar una relació de maltractament moltes vegades entren en la part més perillosa de la seva vida, el moment en què els seus maltractadors poden negar-se a perdre el control de la situació i començar l'assetjament, la persecució, les conductes d'intimidació i, fins i tot, els intents de matar-la.

Agafant com a base la teoria de la indefensió apresada i la hipòtesi de la tensió/reducció, Lenore Walker va descriure el caràcter cíclic del maltractament de dones (teoria del cicle de la violència), que es desenvolupa seguint les fases següents:

• Fase d'acumulació o de construcció de la tensió

La tensió sorgeix normalment entorn de conflictes quotidians (problemes econòmics, els infants, etc.).

Es produeix un episodi de maltractament amb actes de violència menor i abús verbal (insults, sarcasme, menyspreu, demandes irracionals, demostracions d'ira, silencis, manipulacions, en certs casos una agressió física menor...). És a dir, generalment en aquesta fase l'agressor emprà estratègies d'abús verbal i psicològic i a vegades causa lesions lleus. Generalment l'agressor nega que aquest episodi hagi ocorregut i resta importància a les protestes de les dones.

En aquesta fase la dona creu (irracionalment) que té un cert control sobre la freqüència i la gravetat de l'abús i tracta d'evitar que augmenti emprant diverses estratègies (calmar l'agressor, evitar fer certes coses que puguin molestar-lo, mostrar-se passiva...; fins i tot arriba a culpar-se a ella mateixa i a llevar-li culpa a l'agressor per evitar que s'enfadi i es torni més perillós).

La dona comença a experimentar confusió i angoixa i pot intentar allunyar-se del maltractador. En notar l'allunyament, ell tracta d'augmentar el control i de provocar la dona per fer-la reaccionar.

• Fase d'agressió o descàrrega de la tensió

La intensitat dels episodis de maltractament augmenta i poden aparèixer atacs físics i psicològics en qualsevol de les seves manifestacions.

Aquesta descàrrega d'agressivitat alleuja la tensió del maltractador. La dona es concentra a sobreviure al maltractament. I pot emprar diferents estratègies per aconseguir-ho (tractar de tranquil·litzar-lo sent amable i servicial, accedir a tenir-hi relacions sexuals, o amenaçar d'abandonar-lo si no posa fi als maltractaments).

Generalment és en aquesta fase que les dones denuncien la violència que pateixen.

• **Fase de penediment, de reconciliació o de lluna de mel**

El maltractador demostra el seu penediment pels fets (demana perdó, promet cercar ajuda, fins i tot es mostra afectuós, fa regals...) i assegura que l'episodi de maltractament no es repetirà mai més. És a dir, l'agressor empra estratègies de manipulació afectiva i xantatge emocional.

La dona tracta de creure els propòsits de canvi i fa tot el possible perquè la relació funcioni bé.

El comportament de l'agressor en aquesta fase és un reforç positiu per a les dones, atès que els permet veure la part positiva de la seva relació de parella i fomenta l'esperança i el desig que l'agressor canviï.

En cas que la dona abandoni la relació o amenaci de fer-ho, ell pot arribar a prometre o fer gairebé qualsevol cosa per aconseguir que ella torni.

Si la relació continua, ho fa enmig d'una gran tensió que provoca la tornada a la primera fase.

Una vegada que s'ha produït el primer episodi de maltractament i el primer cicle de violència (més o menys en els termes descrits), augmenta la probabilitat de nous episodis que es desencadenen per detonants cada vegada més insignificants i acompanyats per episodis d'abús cada vegada més violents. De vegades, la darrera fase arriba a desaparèixer.

Així, amb el pas del temps, el cicle es va tancant. El maltractament és més freqüent i greu. La víctima té menys recursos psicològics per sortir de la situació i està cada vegada més indefensa.

Com més temps quedin les dones en una relació de maltractament, més augmenta la probabilitat que les conseqüències psicològiques es facin cròniques (baixa autoestima, dificultat per prendre decisions, depressió...) i, consegüentment, el pronòstic per a la seva recuperació és més desfavorable.

• **L'escalada i el cicle de la violència de gènere en menors**

Holden explica que els efectes produïts tenen una estreta relació amb la història de violència, de manera que l'escalada de la violència pot provocar que els menors passin d'observar els fets a tractar d'intervenir-hi per detenir-los.

Així mateix, els diferents posicionaments davant la violència de gènere en els nins i nines podrien variar segons el cicle de la violència que estigui vivint la mare, de manera que els menors i les menors poden alternar episodis de culpa (en què es perceben com a causants de la violència cap a la seva mare) amb episodis d'intensa ràbia cap a la mare (si la perceben com la màxima responsable de la violència) culpabilitzant-la i delegant la responsabilitat de paraitzar la violència a la qual estan sotmesos també els menors.

A més, ens podem trobar que, quan els menors empatitzen amb el sofriment de la mare, assumeixen papers de protecció cap a ella, i s'oposen a aquesta violència.

Quan la cronificació de la violència s'accentua en la relació, de manera que ja no hi ha episodis de lluna de mel, els menors i les menors solen tenir un sentiment més gran de vulnerabilitat, així com d'indefensió apresada.

J. Barudy i M. Dantagnan assenyalen aquesta situació com un procés traumàtic en el qual els esdeveniments dolorosos i estressants, que emergeixen de les relacions més significatives per al desenvolupament de cada menor, esgoten els recursos naturals dels nins i les nines.

La conseqüència d'això és que el conjunt d'esdeveniments pertorba una part o la totalitat de la vida afectiva, cognitiva, conductual i relacional dels nins i les nines.

SEGON MODEL: LA PERSUASIÓ COERCITIVA

El segon model explicatiu estableix que en la violència de gènere es produeixen una sèrie definida d'estratègies de persuasió coercitiva la finalitat de la qual és perpetuar el control del maltractador sobre la dona.

El maltractador necessita la víctima i exerceix un control continu sobre aquesta; pot exercir la violència, simultàniament o alternativament, a través de les diferents formes que aquesta presenta: agressions físiques, violacions, amenaces o desqualificacions constants. Aquestes formes de violència són modulades pel maltractador a través de la impredictibilitat de la seva aparició i per mitjà de l'aïllament.

Aquest maltractament impredictible es concreta en actes violents i amenaces, de manera que la dona no pot preveure quan es produiran ni l'origen que els desencadena, atès que obeeixen exclusivament a la voluntat de l'agressor. Això genera por i afavoreix la paralització de la dona per exercir possibles accions davant la violència. Les desqualificacions, que actuen de manera indefinida al costat del maltractament impredictible, i en un context d'aïllament de referents externs, generen un estat de confusió de pensaments i emocions.

A mesura que el maltractador reitera els missatges de desqualificació, distorsiona la interpretació de l'origen de la violència i n'atribueix la causa original a la mateixa víctima; el procés afavoreix la internalització d'aquests missatges, i destrueix la identitat prèvia de la víctima (danya la seva identitat). El rentat de cervell o llum de gas (el maltractador altera la percepció de la realitat de la víctima, fent-la dubtar de la seva memòria, la seva percepció o el seu seny) genera al seu torn l'aparició de noves emocions, com ara la culpa, la vergonya i la solitud.

Aquestes emocions són catalitzadores i potenciadores del procés que conclou en el manteniment i la prolongació del maltractament.

Aquest model no pretén revelar les motivacions profundes individuals del maltractador, ni el context cultural o social que les promou o les silencia.

TERCER MODEL: ELS PROCESSOS DE CANVI

Aquest model se centra en l'anàlisi del comportament i en facilita la categorització en fases. Les fases que estableix són les següents: precontemplació, contemplació, preparació, acció i manteniment. És fonamental identificar la fase en la qual es troba la víctima.

El model explica des de dins cap a fora (dels pensaments, les emocions i els sentiments a les verbalitzacions de menys a més explícites a altres persones) el que li passa a la dona.

Cada etapa del cicle de la violència té relació directa amb els períodes identificats en el model del canvi (però, per la seva complexitat, no són necessàriament equiparables), alhora que defineix els sentiments que descriu la persuasió coercitiva. Així doncs, els tres models explicatius estan relacionats entre si i no són excloents, sinó complementaris.

Fases

1. La precontemplació

Suposa un moment en el qual la dona no reconeix la violència com un problema; no en té consciència, no reconeix la conducta del maltractador com a abusiva. Pot veure la seva relació de parella com a normal i no té intenció de fer-hi canvis.

Ella pot reaccionar de diferents maneres: negar el maltractament, defensar el maltractador («és un bon pare»), auto-culpabilitzar-se («si el sopar hagués estat llest a temps, no s'hauria enfadat»), culpabilitzar altres persones («si les meves amigues no vinguessin tan freqüentment, si els nens no fessin tant soroll...»), minimitzar el problema («això passa en totes les parelles, no n'hi ha per a tant...»), mostrar desesperança («no és necessari parlar d'això, ja que no canviarà res»), o abandonar la relació amb els que volen ajudar-la.

2. La contemplació

És el moment en què la dona comença a intuir que té un greu problema. Comença una fase de conscienciació, encara que no es planteja seriosament les idees de canvi, incrementa la informació sobre si mateixa i el problema. Les conseqüències psicològiques són més que evidents en aquest període (ansietat, por, desil·lusió), ja no nega la problemàtica ni tan sols disculpa els esdeveniments ni les actituds de la parella, però viu en soledat la seva situació.

En aquesta fase la dona pot començar a expressar el que li passa i a evidenciar que això afecta el seu entorn (per exemple, els seus fills o filles). A més, ja no només s'ho diu a si mateixa, sinó que també en fa partícip algú del seu entorn i fins i tot un professional o una professional. Pot haver-hi un plantejament seriós de canvi.

3. La preparació

La dona escull i es compromet a actuar, creu en la seva capacitat de canvi. Pensa en un pla. En aquesta fase la majoria de les dones s'informen sobre els recursos que tenen a la seva disposició, encara que un període de reconciliació o de lluna de mel ben treballat per la seva parella pot fer que torni al primer estadi, amb l'aspiració que l'home canviï.

4. L'acció

Comporta confiar els problemes a algú en el terreny professional i començar a fer passes reals cap al canvi: separar-se, cercar feina, reprendre activitats passades i abandonades per la vida en parella... En definitiva, iniciar un procés de recuperació personal.

5. El manteniment

Suposa reestructurar l'entorn (evitar telefonades de la parella, no deixar-se manipular per l'entorn, evitar xantatges emocionals) i accentuar els canvis ja aconseguits en la fase de l'acció. És en aquesta fase que els canvis empresos almenys es mantenen durant un període de més de sis mesos.

El manteniment és la fase ideal, en què difícilment la dona experimenta reculades quant a la decisió presa. Malgrat això, les conseqüències a llarg termini en la salut física, psicològica i social de la dona poden continuar apareixent i, per tant, cal continuar l'acompanyament i perseguir en tot moment el restabliment de la salut.

ANNEX 2

Violència masclista. Gènesi, característiques i formes¹

GÈNESI

El plantejament de desigualtat i dominació es va construint al llarg del procés de socialització, que comença quan som petits: els homes s'han vist obligats a «fer valer la seva superioritat», a demostrar la seva força i a governar, des de l'àmbit més privat (la seva llar) fins al públic. Per contra, si no han fet valer la seva virilitat han estat ridiculitzats per la societat i considerats «poc homes». Les dones, en canvi, es veuen obligades pels mandats de gènere a ser complaents, a cuidar els altres, a renunciar a les seves expectatives en funció de les dels altres, a transigir...

Com hem dit, aquests valors patriarcals ens han transmès la idea que les dones i els homes tenim característiques diferents i, per tant, diferents papers en la societat. En el moment en què el subjecte passiu, és a dir, la dona, intenta trencar amb aquesta situació preestablerta, l'home respon amb la violència per continuar mantenint el seu estatus i el seu sentit de la propietat cap a la dona.

En aquest situació es produeix la violència contra les dones.

CARACTERÍSTIQUES. Què caracteritza a la violència masclista d'un altre tipus de violència?

És una violència que parteix d'una ideologia —l'estructura patriarcal— i està basada en les tradicions, les creences i els costums que afavoreixen i mantenen la desigualtat entre els sexes.

És una violència instrumental, s'utilitza com a eina per imposar un model sexista i desigual en les relacions, per dominar la dona i mantenir els privilegis que creu propis del seu sexe. La víctima sofreix abús i violència d'una persona de la qual espera rebre respecte, amor i suport.

Aquesta violència no se cenyeix a un col·lectiu. Pot patir-la qualsevol dona. Se sol desenvolupar en l'àmbit privat, intern de la parella, cosa que dificulta l'obtenció de proves i beneficia la impunitat. A més, s'exerceix de manera discontinua i amb intensitat creixent.

L'agressor posseeix una imatge pública adequada a les normes socials (bon veí, bon treballador, educat...).

Es tendeix a visibilitzar només l'agressió física puntual, que només és un aspecte parcial, i a invisibilitzar la resta del procés.

Genera, a la persona que la pateix, danys de diferent magnitud: físics, psicològics, socials i patrimonials. Així mateix, a la llarga provoca una anul·lació de la personalitat a la víctima que li genera una forta dependència emocional cap a qui l'exerceix.

Genera danys en la família, en el seu entorn, i en tota la societat. S'aprèn per imitació i assimilació de models, i es manté per manca de rebuig social.

FORMES d'exercir la violència de gènere

- Tàctiques de pressió: intimida, manipula els fills i filles, amenaça de retenir els diners.

¹ https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiD3sa9qYvAhWPZd8KHdqWAYIQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.juntadeandalucia.es%2Fexport%2Fdrupaljda%2FViolencia_Genero_Documentacion_Red_Ciudadana_folleto.pdf&usg=AOvVaw1hvvqBbPWgYWTOMVnkM-zHm

- Manca de respecte cap a la víctima: interromp, no escolta, no respon, manipula la interpretació de les seves paraules, increpa les seves amistats i la seva família. No respecta els seus drets ni les seves opinions.
- Abús d'autoritat i confiança: envaeix la seva intimitat, no respecta la seva correspondència, escolta les seves converses telefòniques. Interroga els fills i filles sobre les seves activitats, la castiga amb el silenci.
- Incompliment de promeses: no respecta els acords, no assumeix la seva responsabilitat, no col·labora amb la cura dels fills i filles ni es compromet en les tasques domèstiques.
- Tirania emocional: no expressa sentiments, no ofereix suport, no respecta els seus sentiments.
- Control econòmic: li nega el dret de treballar. Li impedeix l'accés als diners.
- Comportament destructiu de la personalitat: abusa de l'alcohol o les drogues. Amenaça amb el suïcidi.
- Aïllament: evita o dificulta que la dona es pugui veure amb amistats o familiars, controla les seves telefonades, li diu on pot anar i on no pot anar.
- Assetjament: li telefona constantment en un afany malaltís de controlar. La segueix.
- Intimidació: gests d'enuig i amenaçadors. Acostament físic intimidador, ostentació de força física. Crits i conducció temerària de vehicles.
- Destrucció: destrucció de possessions, llançament d'objectes contra les parets.
- Violència sexual: tracte sexual degradant, coacció per mantenir relacions sexuals contra la seva voluntat.
- Violència física: copejar, punxar, estirar els cabells, bufetejar, agafar, mossegar, trepitjar, provocar fractures òssies, magolar, torçar braços, empènyer, intentar estrangular, provocar avortaments, llançar contra les parets, llançar objectes, utilitzar armes, cremar, assassinar.

ANNEX 3

Indicadors de risc i factors associats¹

Els indicadors de risc i els factors associats que s'enumeren a continuació es poden produir en combinacions múltiples en les dones que pateixen violència masclista, fet que confirma que no hi ha un perfil únic de víctima i que ha d'obligar els diferents professionals a prestar una atenció especial a la simptomatologia que se'n derivi.

Maltractament físic

• Indicadors

- Fractures d'ossos (nas, dits, braços)
- Hematomes
- Ferides, cops, coces
- Ferides en parts del cos cobertes
- Estirades de cabells
- Ferides en la pell del crani (pèrdues de cabell)
- Dèficits immunològics
- Talls lleus o greus
- Pèrdua de peces dentals
- Trencs als nas o a la mandíbula
- Mossegades
- Esquinços
- Traumatismes cerebrals, lesions cerebrals
- Lesions en la medul·la espinal
- Lesions internes
- Lesions permanents (ceguesa, pèrdua d'audició, dolor crònic, desfiguració)
- Problemes i «accidents» durant l'embaràs: abús de substàncies, desnutrició, depressió, accés amb retard o esporàdic a l'atenció prenatal
- Discapacitats no explicades o permanents
- Infart en dones joves
- Cremades
- Lesions en teixits tous
- Perforació del timpà
- Infeccions ginecològiques
- Malalties de transmissió sexual
- Lesions antigues, com ara fractures d'ossos no tractades
- Embarassos no desitjats, principalment en dones joves
- Avortaments provocats o espontanis
- Reactivitat fisiològica (dificultats per respirar, taquicàrdies, etc.)
- Disfunció sexual
- Conductes autolítiques

¹ Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. Institut Balear de la Dona. *Protocol intersinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears.*

- Dolors crònics: mal de cap, d'esquena..., desordres del son i gastrointestinals, esgotament
- Arrítmies, hiperventilació, atacs de pànic
- Alcoholisme i altres drogodependències
- Consum abusiu de medicaments
- Empentes, forcejaments, clatellades
- Lesions agudes en múltiples punts (traumatismes en el cap, les extremitats, el pit, l'abdomen...) en forma de maganyes, erosions, hematomes, talls o fractures
- Síntomes físics inespecífics, recurrents i mal definits sense que s'objectivi cap patologia orgànica (mals de cap, de tòrax, de pelvis o d'esquena, palpitations, dificultats respiratòries, trastorns digestius, formigueigs, mareigs, insomni, i cansament)
- Hemorràgies nasals freqüents

Maltractament psicològic o emocional

• Indicadors

- Por
- Terror
- Depressió
- Queixes somàtiques
- Ansietat o inhibició per estrès posttraumàtic
- Nerviosisme i hipervigilància
- Trastorns del son
- Dificultat de concentració
- Conducta autodestructiva (pot arribar a temptatives de suïcidi)
- Abús de medicaments o negativa a prendre'ls
- Irritabilitat i ràbia
- Anorèxia i bulímia
- Automutilació
- Emocions inestables
- Fòbies i crisis de pànic
- Disfunció sexual
- Conductes autolítiques
- Rebuig afectiu, aïllament i incomunicació
- Comunicació verbal mitjançant la burla o el menyspreu
- Amenaces d'abandonament o d'expulsió
- Amenaces contra la seguretat i la integritat personal
- Impediment de veure la família o tenir relacions amb les amistats i els veïnats, d'associar-se
- Crits, insults i amenaces (verbals, per SMS, altres)
- Desvaloració de la feina que fa
- Davant els infants, manifestacions per no deixar-la en bon lloc
- Decisió sobre les coses que pot fer o no

- Ironia o no valoració de les seves creences (anar a l'església, votar un determinat partit, pertànyer a una organització)
- Impediments per treballar o estudiar
- Control de les despeses (comptes corrents, targetes...)
- Desqualificació, desautorització, ridiculització davant altres persones (en públic, amb les amistats, amb la família)
- Síndrome per estrès posttraumàtic
- Somatitzacions
- Bromes de mal gust, burles, malnoms
- Menyspreus, difamacions, humiliacions
- Exclusió, relegació, aïllament
- Desperfectes en les seves coses
- Robatoris, extorsions
- Assetjament o intimidació
- Comportament dissociat
- Angoixa
- Confusió
- Hipervigilància, bloqueig emocional, pensaments intrusius sobtats
- Abús de la ingesta de tabac, alcohol o drogues
- Consum i dependència de psicofàrmacs
- Conductes d'ansietat extrema (ensurts permanents)
- Pèrdua de l'autoestima i sentiments de culpabilitat
- Aïllament social i dependència emocional de l'home

Maltractament sexual

• Indicadors

- Malalties de transmissió sexual
- Embarassos no desitjats
- Embarassos de risc
- VIH i sida
- Ferides als pits
- Ferides a la vulva, als llavis majors i menors, al clítoris, a la vagina i a l'anus
- Disfunció sexual
- Conductes autolítiques
- Pressió i insistència a l'hora de mantenir relacions sexuals encara que no vulgui o no en tengui ganes
- Indiferència quan vol mantenir relacions sexuals
- Disminució de la libido
- Anorgàsmia
- Manca d'autonomia sexual
- Vaginisme

Comportament

• Indicadors de les dones

- No prenen la paraula o els costa fer-ho.
- Romanen en silenci si la parella hi és present.
- Quan s'expliquen demanen constantment l'aprovació de la parella.
- Es mostren bloquejades o molt agressives contra qui els planteja les preguntes.
- Estan a la defensiva, en actitud hipervigilant.
- Defensen el rol tradicional femení.
- Sobrevaloren la importància que el rol masculí té per a la família.
- Presenten problemes de salut recurrents.
- Es neguen deixar-se explorar, presenten queixes cròniques.
- Tenen por de parlar davant la parella.
- Tenen por, la mirada fuita, sensació de vergonya, sentiments de culpa, fan explicacions vagues, contradictòries, confuses.
- No fan contacte visual.
- S'espanten davant un petit renou.
- Fan mirades inquietes a la porta.
- Es mostren passives.
- Estan absortes.
- Tendeixen a culpabilitzar-se i a exculpar la parella.
- Es mostren reticents a respondre preguntes o a deixar-se explorar.
- Són incapaces de prendre decisions.
- Neguen i oculten els fets violents.
- Minimitzen la gravetat de la violència.
- Es culpabilitzen de l'agressió.
- S'identifiquen amb la persona agressora.
- En el cas d'agressions sexuals:
 - Repetició continuada del fet
 - Obsessió per la higiene
 - Incapacitat d'afrontar el fet i de prendre decisions, i desorganització
 - Alteració contínua de l'afectivitat: de la tristesa a l'eufòria, de la por a la ira
 - Por d'agressions posteriors o represàlies de l'agressor
 - Canvis en la vida quotidiana: cercle més restringit, reducció d'activitats, poques sortides, rebuig de les relacions sexuals
 - Síntomes psicofisiològics: mals de cap, trastorns alimentaris, vòmits, nàusees
 - Depressió, ansietat i baixa autoestima
 - Conductes d'evitació
- Adopten conductes de submissió i dependència del maltractador amb molt poc marge de presa de decisions sobre la seva vida.
- S'incomuniquen i s'aïllen.

- Presenten un sentiment de culpabilitat davant el que passa i per no saber sortir de la situació de maltractament.
- Desenvolupen pensaments com ara «no tenc alternativa», «això passa en totes les parelles», «és normal el que em succeeix», «som jo la que vaig provocar», «va ser l'alcohol», «va ser la gelosia».
- Tenen por i temor per la percepció d'una amenaça constant.
- Els disminueix o els baixa l'autoestima.
- Tenen sentiments de culpa i vergonya.
- Presenten conductes sexuals no protegides (insegures).
- No tenen gaire cura i atenció d'elles mateixes.
- S'aïllen socialment i no poden accedir als diners, al cotxe, a la família o a les amistats.
- Presenten dificultats en les exploracions mèdiques.

• Indicadors dels homes

- Responen a les preguntes formulades a la parella.
- Interrompen la parella per rectificar-la, precisar el que conta o construir ells el relat.
- Envien a la dona missatges perquè calli o matisi les expressions.
- Posen el professional o la professional com a testimoni de la incapacitat de la parella.
- Subscriuen i defensen amb força una concepció molt rígida dels diferents rols i estatus: la dona, l'home, la mare, el pare, la parella, el fill, la filla.
- Preconitzen una educació rígida que inclou càstigs i «correccions».
- Són gelosos i possessius.
- Tenen dificultats per expressar els sentiments i les emocions.
- Insisteixen a acompanyar la parella a les cites que comporten exploracions mèdiques, consultes psicològiques, i demandes d'ajuda en recursos socials.
- No deixen que la dona s'expressi sola davant el professional, desconvocuen visites per a la dona, es preocupen excessivament per l'atenció urgent de la parella en lesions compatibles amb el maltractament.
- Estan excessivament preocupats i atents.
- Es mostren excessivament despreocupats, despectius o irònics (control de la parella a la consulta).
- Interioritzen rols rígids i estereotips sobre els sexes.
- Creuen que la violència és un mitjà acceptable per resoldre conflictes i que és acceptable exercir violència.
- Tendeixen a minimitzar i negar els problemes o la violència que exerceixen.
- Tendeixen a culpar les dones del comportament violent.
- Han patit violència en la família d'origen.
- Abusen de l'alcohol o les drogues.
- En la parella es preocupen excessivament o són excessivament despreocupats; normalment acompanyen la víctima a consultes per controlar-la, per la qual cosa se l'ha de convidar a sortir perquè l'entrevista sigui exclusivament amb ella. Presenten discrepàncies entre el seu comportament en públic i en privat.

- Tendeixen a minimitzar i a negar els seus actes violents, a culpar els altres i sobretot la dona de la violència que exerceixen.
- Tenen creences equivocades sobre els rols sexuals i la inferioritat de la dona i idees distorsionades sobre la legitimació de la violència com a forma de resoldre els conflictes.
- Es mostren molt sensibles a les frustracions en altres àmbits.
- Tenen dificultats per expressar els seus sentiments, atès que ho consideren signe de debilitat.
- Hi ha pràctiques que els agressors duen a terme per mantenir, reafirmar i recuperar el domini sobre les dones, o per resistir-se a qualsevol manifestació que pugui presentar un augment de poder d'elles, o per aprofitar-se d'aquest poder, com les següents:
 - La intimidació (si no obeeix, passarà alguna cosa).
 - Presa sobtada del comandament (sobretot en qüestions econòmiques: pren decisions sense consultar, monopolitza...).
 - Ús de la «raó» per imposar idees, conductes o eleccions desfavorables a la dona.
 - Control dels diners.
 - Ocupació de l'espai sense tenir en compte les necessitats de la resta de persones del nucli familiar.
 - De manera més encoberta, abús de la capacitat femenina d'atenció. Es culpa la dona de qualsevol disfunció familiar i del benestar que sent amb altres persones o situacions on ell no hi sigui.
 - Maniobres de desautorització davant els infants i la xarxa familiar i social.
 - Creació d'una manca d'intimitat afectiva; per exemple, negar-se a parlar amb la dona.
 - Inspiració de llàstima, com a forma del cicle de la violència.

Àmbit laboral

• Indicadors

- Productivitat baixa
- Retards habituals i absentisme crònic
- Pèrdua sistemàtica d'ocupacions
- Incomunicació
- Aïllament social
- Baixes laborals repetitives
- Disminució del rendiment laboral: retards, absentisme, dificultats de concentració...

Factors associats

• Indicadors de les dones

- Antecedents de violència en la família d'origen
- Submissió i dependència
- Edat molt jove
- Baixa autoestima
- Embaràs
- Problemes de salut mental

- Consum excessiu d'alcohol o altres drogues
- Vivència de violència domèstica en la família d'origen
- Baix nivell cultural
- Baix nivell socioeconòmic
- Aïllament psicològic i social
- Baixa autoestima
- Submissió i dependència
- Desequilibri de poder en la parella
- Feines poc qualificades
- Dependència econòmica de la parella
- Suport social escàs
- Assertivitat deficient
- Capacitat escassa d'iniciativa
- Adopció de conductes de submissió

• **Indicadors en els agressors**

- Antecedents de violència en la família d'origen
- Problemes de salut mental
- Consum excessiu d'alcohol o altres drogues
- Atur o ocupacions intermitents
- Cultura de violència
- Experiència de violència en la família d'origen
- Alcoholisme
- Pobresa, dificultats econòmiques
- Actituds violentes, controladores i possessives
- Baixa autoestima
- Concepció rígida i estereotipada del paper de l'home i la dona
- Aïllament social (sense amistats ni confidents)
- Vida centrada exclusivament en la família
- Homes que solucionen les dificultats amb violència i culpen els altres de les pèrdues de control
- Trastorns psicopatològics
- Factors estressants per a l'agressor: pèrdua de la feina, separació propera

• **Indicadors en la parella/entorn**

- Existència d'armes al domicili
- Consum de drogues per part de la parella, l'exparella o l'agressor
- Augment de la freqüència dels episodis violents
- Existència de maltractaments als infants o altres membres de la família

• **Indicadors en persones grans**

De la víctima

- Persona gran fràgil
- Alteració de les funcions cognitives

- Deteriorament funcional
- Història de malaltia mental
- Abús d'alcohol
- Baix poder adquisitiu

De l'agressor

- Trastorns de la personalitat
- Abús de substàncies (alcohol, drogues...)
- Problemes de salut mental (depressió)
- Deteriorament cognitiu
- Ressentiment dels membres de la família per les despeses que ocasiona l'atenció de la persona gran

• Relacionals

- Nivell d'estrès del cuidador o cuidadora
- Excessiva sobrecàrrega física i emocional del cuidador o cuidadora
- Història de violència familiar
- Adults que depenen econòmicament dels grans (per a allotjament i manteniment)
- Vinculació emocional molt forta entre víctima i agressor
- Successos vitals estressants recents
- Relacions familiars prèvies disfuncionals

• Comunitaris i socials

- Aïllament social
- Ambient familiar pertorbat per causes externes
- Prejudicis contra la vellesa (discriminació per l'edat)
- Sexisme
- Cultura de la violència
- Societats que pateixen crisis econòmiques i inestabilitat social

Dones amb discapacitats

• Factors associats

- Negació de l'accés al lavabo o de l'ajuda per banyar-se.
- Utilització de la discapacitat per humiliar-les.
- Tenir-les virtualment presoneres i no ajudar-les a moure's, a desplaçar-se (privar-les del bastó, de la cadira de rodes...) o a utilitzar el transport.
- Privació de la medicació o de l'alimentació adequades.
- Indefensió davant la gravetat d'una discapacitat, unida a la interpretació del que ataca, que és plenament conscient que comet un acte abusiu.
- Autopercepció negativa (inferioritat de condicions respecte al rol social indicat per a la resta de dones, a més de sentir-se poc atractives, insegures i poc competents en les relacions amb amistats, la parella i la possibilitat de tenir una vida independent).
- Escassa formació i ocupació, i dependència econòmica.
- Manca de consciència de ser víctimes.
- Obstacles per expressar i comunicar els maltractaments.

- Por de denunciar l'abús per la possibilitat de pèrdua dels vincles i de la provisió d'atencions.
- La parella intenta que la denúncia de la dona tengui menys credibilitat.

Adolescents

• Factors associats en al·lotes

- Casar-se molt jove.
- No tenir autonomia econòmica.
- No expressar l'agressivitat de manera adequada o fer-ho a través de la queixa.
- No sentir-se ni ser responsable dels seus actes.
- Cercar solucions automàtiques, una de les quals pot ser el matrimoni.
- Negar aspectes de la realitat, com ara que la parella és molt exclusiva i les aïlla.
- Aïllar-se de l'entorn.
- Tendir a la polarització: veure les coses blanques o negres.

• Factors associats en al·lots

- Respondre agressivament a sentiments d'abandonament o de baixa autoestima.
- No conèixer de si mateixos aspectes com ara la reacció davant desil·lusions o fracassos, quin és el sistema de creences sobre els rols de la dona en la relació de parella i els rols tradicionals...

• Senyals d'alarma

- Control continuat del temps
- Gelosia i sentiment de possessió
- Acusacions d'infidelitat i de coqueteig
- Prohibició de sortir o de mantenir relacions amb amics i família
- Impediments per a l'estudi
- Impediments per al treball
- Control de despeses i obligació de retre comptes
- Humiliacions davant els altres
- Trencament o destrucció d'objectes de valor sentimental
- Amenaces i agressions
- Obligació de mantenir relacions sexuals
- Agressions a animals de companyia
- Desautorització davant els fills
- Competència amb els fills i filles per l'atenció

• Senyals d'alarma en adolescents

- La jove està tot el temps amb el seu company o amic i només va amb els amics d'ell.
- Ell li telefona constantment per controlar-la i és gelós i possessiu.
- Ell pren totes les decisions i li dona ordres.
- Ella descuida les seves obligacions per estar més temps amb ell.
- La diferència d'edat és patent i ell és més gran que ella.

- Ell intenta convèncer-la per mantenir relacions sexuals quan ella no està segura o no ho vol.
- Ell la humilia, la critica o la ridiculitza en públic.
- Des que surt amb ell, ha disminuït la seva autoestima.
- Ella té hematomes o lesions sense explicació.
- Ella vol deixar la relació però no ho fa per por de la reacció que ell pugui tenir.

Factors de protecció

• Recursos personals

- Econòmics: benestar econòmic
- Educatius: contribueixen a la capacitat cognitiva que facilita la percepció realista de l'estrès i les habilitats de resolució de problemes
- Salut: benestar físic i emocional
- Psicològics: característiques de personalitat
- Laborals: motivació per a la inserció laboral, formació professional, habilitats personals i socials per al treball
- Habilitats bàsiques de relació social i de cura d'un mateix
- Elevada autoestima i autoimatge
- Accions concretes fetes en el passat per solucionar el problema
- Actituds positives i de canvi
- Consciència de les dificultats i capacitats

• Sistema familiar

- Cohesió
- Adaptabilitat
- Comunicació
- Equilibri de poder
- Suport familiar
- Habilitats i capacitats dels membres de la família
- Consciència de les dificultats i capacitats

• Xarxa social

- Xarxa social sòlida
- Habilitats i capacitats socials
- Participació en recursos comunitaris i en la xarxa associativa

ANNEX 4

Conseqüències de la violència¹

El maltractament té repercussions importants en la salut i el benestar de les dones i dels seus fills i filles a curt i a llarg termini. A poc a poc van soscavant en la salut, en la seva energia i confiança i afecten la seva salut física i psíquica i la dels infants. Les seqüeles persisteixen fins i tot molt temps després que la relació de maltractament hagi acabat.

PUNT DE VISTA FÍSIC

1. MÉS VULNERABILITAT A LA MALALTIA

A causa del constant estat d'estrès a què estan sotmeses les víctimes, el sistema immunitari i neurohormonal es debilita gradualment, i afavoreix tant l'aparició de diferents malalties (cefalees recurrents, trastorns dermatològics, gastrointestinals...) com l'empitjorament de les existents (asma, diabetis...).

2. LESIONS

Es produeixen lesions de tota mena (hematomes, esgarrapades, erosions, ferides, fractures...).

La majoria de lesions es troben distribuïdes pel cap, l'esquena i el pit. L'agressor dirigeix els seus cops a aquestes zones perquè quan la dona surti al carrer no se li vegin les marques de l'agressió.

3. SÍMPTOMES GINECOLÒGICS

Les dones tenen menstruacions irregulars o doloroses, síndrome premenstrual, inconvenients o dificultats en l'examen pelvià i dolors pelvians.

4. MALTRACTAMENTS DURANT L'EMBARÀS

La gestació és un període delicat per a la integritat de la dona i del fetus i, en molts casos, representa el començament o l'augment dels maltractaments contra la dona. Les conseqüències derivades del maltractament poden arribar fins i tot a la pèrdua del fetus. D'altra banda, es poden produir embarassos no desitjats, per la negativa del maltractador a prendre mesures contraceptives.

5. MORT

La víctima mor a mans de l'agressor, en la majoria dels casos durant el procés de separació o durant els mesos posteriors.

PUNT DE VISTA PSICOLÒGIC

1. CONDUCTES D'ANSIETAT EXTREMA

L'ansietat i la por són reaccions normals davant el perill. Per això no és estrany que les dones maltractades presentin símptomes d'ansietat (palpitacions, trastorns del son, tremolor...). La violència barrejada amb els períodes de penediment i calma suscita en la dona una resposta d'alerta i ensurt permanent.

Algunes vegades, per aconseguir reduir aquests estats d'ansietat, es recorre a la ingesta de tranquil·litzants, que si bé en un principi són facilitats pels professionals i les professionals, amb el pas del temps i atesa la cronicitat del maltractament, és freqüent que la dona s'hi vagi habituant, i fins i tot que pugui recórrer a la ingesta d'alcohol.

¹ Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. Institut Balear de la Dona. *Protocol intersistintucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears.*

2. DEPRESSIÓ, PÈRDUA D'AUTOESTIMA I SENTIMENTS DE CULPA

Quan la dona està immersa en el cercle de la violència creu que la conducta de l'agressor depèn del seu comportament, se sent responsable i intenta una vegada i una altra canviar les conductes del maltractador. Intenta controlar la situació per mitjà d'una estratègia de «negociació» que li permeti manejar l'agressivitat de l'home. Quan s'adona que les seves expectatives fracassen de manera reiterada, desenvolupa sentiments de culpabilitat i de fracàs. A més, se sent culpable per no ser capaç de trencar la relació i per les seves conductes per evitar la violència: mentir, ocultar els actes violents, encobrir l'agressor, etc.

Les agressions psicològiques transmeten a la dona la idea que no és important, que és incapaç de fer coses autònomament, atès que s'utilitzen per castigar comportaments que l'agressor creu inadequats o molestos... D'aquesta contínua erosió es deriva en la majoria dels casos de maltractaments una baixa autoestima de la dona, ja que es deixa de percebre a ella mateixa de manera positiva.

L. Walker va denominar aquest conjunt de símptomes —baixa autoestima, síndrome depressiva, reaccions d'estrès, sensació d'impotència i d'abandonament— *síndrome de la dona maltractada*.

3. TRASTORN D'ESTRÈS POSTTRAUMÀTIC

Apareix quan les persones són sotmeses a una situació d'estrès en què se senten superades i sense sortida o sota amenaça de mort. Es manifesta de la manera següent:

- Síntomes de re-experimentació: reviu una vegada i una altra l'esdeveniment traumàtic, amb resposta fisiològica (taquicàrdia, ofec, malestar...).
- Síntomes d'evitació: eviten parlar-ne, experimenten una sensació de distanciament respecte als altres i una pèrdua d'interès per la persona.
- Resposta d'alarma exagerada: tenen dificultats per dormir i concentrar-se, es mostren irascibles i estan en alerta constantment.

Aquesta simptomatologia provoca una sensació de pèrdua de control i causa problemes d'adaptació a la vida quotidiana.

4. DISFUNCIONS SEXUALS

La pèrdua de l'interès pel sexe i el rebuig de les relacions sexuals són altres conseqüències de la violència domèstica. A més, quan es produeixen agressions sexuals en la parella es poden originar disfuncions sexuals com l'anorgàsmia (pèrdua de l'orgasme) o el vaginisme (dificultats per a la penetració).

5. TRASTORNS PSICOSOMÀTICS

Els maltractaments crònics provoquen en la víctima diferents tipus de trastorns psicossomàtics, com ara mal de cap, caiguda dels cabells, pèrdua de la gana, fatiga, problemes intestinals...

6. SUÏCIDI

Per a algunes dones, l'experiència del maltractament és tan dura i veuen tan poques possibilitats de sortir de la situació que arriben a atemptar contra la seva pròpia vida.

PUNTS DE VISTA SOCIAL I FAMILIAR

1. CONSEQÜÈNCIES SOBRE LA FEINA

Una de les principals conseqüències en la feina és la dificultat d'accedir a un lloc de feina o a la formació arran de la negativa de l'home que la dona dugui a terme activitats, remunerades o no, fora de casa. A més, les dones víctimes de violència accepten qualsevol

tipus de feina i en condicions que altres persones no acceptarien (economia submergida) per sortir, encara que sigui per un temps limitat, de l'ambient de violència. D'altra banda, com a conseqüència del maltractament que pateixen, disminueix el rendiment laboral (retards habituals, absentisme, dificultats de concentració), cosa que pot arribar a ocasionar la pèrdua de l'ocupació.

2. VICTIMITZACIÓ SECUNDÀRIA O RE-VICTIMITZACIÓ

L'exposició pública del que ha passat i la culpabilització per les conseqüències fan que augmenti encara més el trauma d'aquestes dones.

3. CONSEQÜÈNCIES ECONÒMIQUES

Es detecta una manca d'autonomia econòmica i un control de les despeses per part de l'agressor, el qual fins i tot s'apodera dels béns de la dona.

4. AÏLLAMENT SOCIAL

La vergonya experimentada pot portar a ocultar el que ha passat, i els límits que el maltractador estableix per evitar contactes amb la família i amb les amistats provoquen que la dona quedi reclosa a casa i que depengui de l'agressor com a única font de «reforç» social i material, que a la vegada augmenta el control sobre ella.

D'altra banda, en les situacions de violència en què la dona trenca la situació abusiva i se separa de l'agressor apareixen immediatament nombrosos factors d'estrès afegits a una situació ja complicada:

- Canvi de domicili, almenys temporal, mentre se solucionen els tràmits legals, ja que l'agressor sol negar-se a abandonar el domicili conjugal. Aquest canvi de residència implica per als infants i per a la dona un canvi de centre escolar i d'entorn comunitari, amb totes les pèrdues que això comporta: adaptar-se a les noves amistats, als nous horaris, al currículum escolar, conèixer nous professors i professores, etc.
- Adaptació a la nova situació familiar: la mare s'ha de responsabilitzar de les normes i disciplines. A més, no té temps lliure per la sobrecàrrega d'obligacions familiars.
- Incompliments de les mesures provisionals prèvies o cautelars amb relació a la custòdia dels infants menors, pensions d'aliments; incompliments de les ordres d'allunyament (personalment, per mitjà d'altres persones o per telèfon) que afecten greument l'estabilitat emocional de la dona i l'estabilitat familiar.
- Règim de visites que no sempre es compleix.
- Manteniment del vincle amb l'agressor mentre els fills i filles arriben a la majoria d'edat
- Poca informació als menors sobre el procés de separació.

CONSEQÜÈNCIES SOBRE ELS MENORS I LES MENORS COM A TESTIMONIS DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència es dirigeix preferentment cap a les dones, i els menors i les menors sempre en són testimonis i, per tant, víctimes indirectes. Aquests infants poden presentar diverses respostes psicològiques:

- Identificar-se amb la mare, i veure's a ells també com a víctimes. Aquesta identificació menyscaba l'autoestima de l'infant.
- Intentar protegir la mare, atraient cap a ells mateixos la violència del pare.
- Identificar-se amb el pare agressor. Posant-se de part del pare, repeteixen els mateixos comportaments cap a la mare, i eviten així la ira del pare cap a ells.

- Desentendre's de la família: aquesta reacció els converteix en insolidaris i els causa dificultats en les relacions afectives futures.

Alguns estudis recents diferencien l'impacte psicològic del maltractament en els infants segons el nivell evolutiu:

- Primera infància i edat preescolar: les conseqüències estan relacionades amb el desenvolupament de l'afecció. A més, s'observen trastorns en la relació amb els seus iguals, conductes de retraïment, i retards cognitius i d'adaptació escolar.
- Infància mitjana (6-11 anys): les conseqüències afecten el desenvolupament socioemocional. Els infants manifesten dificultats en la relació amb els seus iguals, amb comportaments disruptius i agressius. També experimenten sentiments de baixa autoestima, nivells alts d'ansietat i depressió i problemes d'aprenentatge
- Adolescència: els problemes estan relacionats amb actituds de responsabilitat excessiva, sobretot a casa, amb nivells baixos d'autoestima, aparició de conductes agressives i dèficit en el rendiment acadèmic.

Per avaluar els factors de risc als fills i filles, es recomana consultar l'enllaç següent:

<http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/icigualdad/resources/documentacion/GuiaViolenciaMenores.pdf>

ANNEX 5

Marc normatiu

Convenció per a l'Eliminació de Totes les Formes de Discriminació contra la Dona (CEDAW). Adoptada el 18 de desembre de 1979 per l'Assemblea General de les Nacions Unides en la Resolució 34/180, de 18 de desembre de 1979.

– http://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_cedaw.pdf

La violència contra la dona: 29/01/92 CEDAW. Recomanació general núm. 19.

– http://132.247.1.49/mujeres3/CEDAW2/docs/Recom_grales/19.pdf

Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica, que va tenir lloc a Istanbul l'11 de maig de 2011.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2014/06/06/pdfs/BOE-A-2014-5947.pdf>

Directiva 2012/29/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes, i per la qual se substitueix la Decisió marc 2001/220/JAI, del Consell.

– <http://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf>

Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.

– <http://www.boe.es/boe/dias/1995/12/12/pdfs/A35576-35581.pdf>

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

– <https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-21760-consolidado.pdf>

Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

– <https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>

Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

– <http://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-17242-consolidado.pdf>

Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf>

Llei orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2015/03/31/pdfs/BOE-A-2015-3439.pdf>

Llei orgànica 7/2015, de 21 de juliol, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial.

– <https://www.boe.es/boe/dias/2015/07/22/pdfs/BOE-A-2015-8167.pdf>

Llei orgànica 5/2015, de 27 d'abril, per la qual es modifiquen la Llei d'enjudiciament criminal i la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, per traslladar la Directiva 2010/64/UE, de 20 d'octubre de 2010, relativa al dret a la interpretació i a la traducció en els processos penals, i la Directiva 2012/13/UE, de 22 de maig de 2012, relativa al dret a la informació en els processos penals.

– <https://www.boe.es/boe/dias/2015/04/28/pdfs/BOE-A-2015-4605.pdf>

Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la jurisdicció voluntària.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2015/07/03/pdfs/BOE-A-2015-7391.pdf>

Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delict.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2015/04/28/pdfs/BOE-A-2015-4606.pdf>

Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats membres en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.

– <http://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-4184-consolidado.pdf>

Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009.

– <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-7703-consolidado.pdf>

Reglament de funcionament i règim interior dels centres d'internament d'estrangers.

– <http://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-2749-consolidado.pdf>

Reial decret 95/2009, de 6 de febrer, pel qual es regula el Sistema de registres administratius de suport a l'Administració de Justícia.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2009/02/07/pdfs/BOE-A-2009-2073.pdf>

Reial decret 1917/2008, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el programa d'inserció laboral per a dones víctimes de violència de gènere.

– <http://www.boe.es/boe/dias/2008/12/10/pdfs/A49367-49373.pdf>

Guia pràctica de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (GGPJ, 2016).

– http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_marco_juridico/es_def/adjuntos/guia_practica_ley_1_2004.pdf

Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat Contra la Violència de Gènere.

– https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-11135

Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.

– <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2016-7994>

Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia.

– <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2016-6310>

ANNEX 6

Pla de seguretat

Què pots fer?

Crea una contrasenya amb una persona de confiança per a casos d'urgència.

Tingues sempre a l'abast el més imprescindible, com per exemple les claus de casa, el mòbil, la targeta sanitària, targetes de crèdit o llibretes bancàries i els documents d'identitat o passaports teus i dels teus fills i/o filles, el llibre de família i, si cal, el permís de residència. Si fa falta, fes-ne còpies i deixa-les a la bossa.

Si tens fills i/o filles, creau un senyal que serveixi per avisar-vos que cal sortir de casa.

Fes que els teus fills i/o filles memoritzin l'112 com a telèfon de referència en cas d'emergència.

Si estàs en perill, telefona a l'112.

Si a casa teva hi ha una habitació on et pots tancar (per exemple, el lavabo), entra-hi amb un telèfon i demana ajuda. Si no, procura fer soroll, així si algú et sent podrà demanar ajuda en lloc teu.

Mantén-te allunyada de les habitacions on hi ha objectes perillosos (per exemple, la cuina). De fet, el lloc més segur és l'habitació més propera a la porta del carrer, perquè pots marxar amb més facilitat. Si no has pogut fugir, protegeix-te les parts més vulnerables del cos (la cara, el cap i el pit).

Fes el senyal acordat als teus fills i/o filles perquè es tanquin en una habitació o marxin a casa d'una persona de confiança que visqui a prop.

Si pots, abandona el domicili, tant si l'agressor hi és com si ha marxat i creus que pot tornar. Cerca un lloc segur mentre arriba la policia.

Si ja no convius amb la persona que t'ha maltractat i/o tens filles o fills

NO ACCEPTIS QUEDAR AMB ELL tota sola: el moment de la separació és d'alt risc.

EVITA DONAR LES TEVES DADES PERSONALS (adreça del nou domicili, nou número de telèfon, etc.); facilita-les tan sols a les persones de molta confiança.

Explica a l'escola el que ha passat i avisa'ls de quines són les úniques persones que poden recollir els menors.

Si ell té visita amb els vostres fills i/o filles, ves-hi acompanyada o demana directament que hi vagi una altra persona de la teva confiança. També tens l'opció de demanar la intermediació d'un punt de trobada.

Si s'han dictat mesures judicials de protecció

Si incompleix l'ordre de protecció, telefona a l'112.

Si vius al domicili habitual, hi pots posar un pany nou. No deixis entrar l'agressor en cap concepte.

Informa totes les persones que et puguin avisar i que puguin telefonar a l'112 si el veuen a prop del teu entorn: a l'escola dels teus fills i/o filles, amb els veïns i veïnes, al treball, etc.

Porta sempre damunt la còpia de l'ordre de protecció. Infringir l'ordre de protecció és un delictes, fins i tot en el cas que se t'acosti amb el teu consentiment.

ANNEX 7

Preguntes freqüents per a professionals

Què es la renda activa d'inserció (RAI)

És un subsidi mensual que se sol·licita, amb cita prèvia, al Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) i consta de tres programes d'onze mesos de durada cadascun. Les víctimes de violència de gènere poden sol·licitar els programes de manera consecutiva.

S'exigeix tenir acreditada la condició de víctima de violència de gènere i estar inscrita com a demandant de feina al SOIB.

La condició de víctima de violència de gènere es pot acreditar mitjançant una sentència judicial, una ordre de protecció judicial, un informe del Ministeri Fiscal o un certificat expedit per l'administració pública competent.

Com es pot accedir al Casal Ariadna?

El Casal Ariadna és un centre d'acolliment per a víctimes de violència de gènere que resideixen a la Part Forana de Mallorca (l'Ajuntament de Palma té el seu propi centre).

Per accedir a aquest recurs hi ha d'haver una valoració i derivació professional, que s'ha d'enviar al centre. S'ha de fer una primera valoració del cas des del centre i, si es valora de manera positiva, s'establirà si és un cas d'urgència (l'entrada al centre serà immediata) o un cas d'entrada per via regular (es durà a terme una entrevista personal amb la dona al centre).

Els requisits per ser acollides al Casal Ariadna són els següents: dones majors de 18 anys o menors emancipades, amb necessitat d'allotjament derivada d'una situació de violència de gènere, amb denúncia o sense, que accedeixin al servei de manera voluntària i amb un grau d'autonomia suficient per poder adquirir el compromís amb un pla d'atenció individualitzat proposat pel centre.

Amb la dona podran ser acollits els fills o filles d'aquesta i les persones majors que depenguin d'ella.

No podran accedir a aquest recurs les dones amb problemàtiques de salut mental i/o drogodependència que no estiguin en tractament amb els serveis especialitzats.

Què es una ordre de protecció (OP), com se sol·licita i quines mesures comporta?

Una OP es una resolució dictada per un jutge o una jutgessa en què s'adopten mesures de protecció i seguretat, de naturalesa civil i penal, i s'activen altres mesures d'assistència social, amb la finalitat de protegir les víctimes de violència de gènere quan hi ha una situació objectiva de risc.

Es pot sol·licitar davant un jutjat, el Ministeri Fiscal i les forces i cossos de seguretat de l'Estat quan s'interposa una denúncia per violència de gènere.

L'OP confereix a la víctima un estatut integral de protecció que pot comprendre:

- Mesures cautelars penals: prohibició de residir i/o acudir a un determinat lloc, prohibició d'aproximació a determinades persones i/o comunicació amb aquestes, privació del dret a la tinença d'armes, presó provisional.
- Mesures cautelars civils: atribució de l'ús i el gaudi de la casa familiar, determinació de la guarda i custòdia dels fills i filles menors, determinació del

règim de visites, comunicació i estada amb els fills i filles menors, determinació del règim de prestació d'aliments, i qualsevol altra disposició que es consideri oportuna a fi d'evitar que el progenitor s'endugui els fills i filles menors, d'apartar-los d'un perill i d'evitar-los perjudicis.

- Mesures d'assistència i protecció social: accés a recursos econòmics i serveis socials d'atenció a les víctimes de violència de gènere, i regularització de la situació de residència per a dones estrangeres en situació irregular.

Els supòsits perquè els jutjats de violència contra la dona adoptin una ordre de protecció són els següents:

1. Que es tracti d'un acte de violència de gènere.
2. Que la dona sigui o hagi estat parella de l'autor de la violència.
3. Que hi hagi una situació objectiva de risc per a la víctima.

Com es pot accedir al Servei d'Atenció Psicològica per a Víctimes de Violència de Gènere i els seus fills i filles (SAPD)?

El professional o la professional que atén la dona i valora la necessitat d'atenció psicològica ha d'enviar l'informe de derivació directament al SAPD.

Aquest informe es pot sol·licitar i/o enviar per correu electrònic a l'adreça **atenciopsicologica@fundacioires.org** o per fax al 971 720279.

Què es el Servei de Teletraducció i com s'hi pot accedir?

És un servei de traducció telefònica que ofereix l'Institut Balear de la Dona a diferents serveis professionals per facilitar l'atenció i la informació a les dones immigrants que desconeixen els idiomes oficials de les Illes Balears.

Garanteix la comunicació amb les dones, tant en cas d'urgències (víctimes de violència de gènere o altres delictes) com en l'atenció diària als serveis generals i especialitzats.

Quan cal, el professional o la professional que atén la dona sol·licita el servei i es connecten amb l'interpret, que tradueix simultàniament la conversa. El Servei de Teletraducció disposa d'interprets amb capacitació per traduir a més de cinquanta idiomes.

Per sol·licitar aquest servei s'ha de telefonar a l'Institut Balear de la Dona (tel. 971 178989). El servei que l'hagi d'utilitzar ha de tenir un telèfon o mòbil amb possibilitat d'altaveu.

Què és el Projecte IRIS de l'112?

El Projecte IRIS és una base de dades específica per a víctimes de violència de gènere que vulguin, amb la signatura d'un document de declaració voluntària de risc (DVR), incorporar-se a aquesta base.

En el moment en què la dona víctima de violència telefona a l'112 per una situació d'emergència, i el tècnic o la tècnica que rep la telefonada veu una alarma que indica que la persona que telefona és una dona víctima de violència de gènere, s'activen els dispositius de seguretat fins i tot en el cas que aquesta no pugui parlar en aquell moment.

S'aconsella que, si és possible, la dona tingui al mòbil l'aplicació My112 i telefonar des d'aquesta aplicació, que de manera automàtica envia al servei de l'112 la seva ubicació exacta.

Per sol·licitar la DVR i/o enviar-la signada per la dona, el telèfon de contacte es el 971 17 89 89 i l'adreça electrònica, **ibdona@ibdona.caib.es**. El servei que s'encarrega de la gestió del Projecte IRIS a l'Institut Balear de la Dona és el Centre d'Informació de la Dona.

Com s'activa l'acompanyament presencial del Servei 24h per a una dona víctima de violència de gènere?

El servei d'acompanyament presencial s'activa mitjançant un protocol de derivació que el professional o la professional envia al Servei quan valora la necessitat d'acompanyament per a una dona víctima de violència de gènere.

L'acompanyament pot ser d'urgència o ordinari i sempre queda supeditat a la valoració pròpia de la coordinadora del servei o del tècnic o tècnica de guàrdia d'aquell moment.

Per contactar amb el servei, es pot telefonar al telèfon 647 348 257 (telèfon d'ús exclusiu per a professionals).

Com poden accedir a atenció psicològica especialitzada els fills o filles de les dones víctimes de violència de gènere?

La teràpia dels infants va lligada a la teràpia de la mare, per la qual cosa ha de ser la mare qui es posi en tractament amb el SAPD i, una vegada ella comenci, ha d'informar l'equip psicològic de la necessitat de tractament per al seu fill o filla. Els professionals valoraran aquesta necessitat i citaran el fill o filla, si cal. (Vegeu annex xx, informe derivació fills i filles).

Què es l'ajuda única de l'article 27 de la Llei 1/2004?

És una ajuda de pagament únic que preveu la Llei 1/2004 en l'article 27. La tramita el Consell Insular de Mallorca.

Per poder accedir-hi s'ha d'acreditar que s'és víctima de violència de gènere (VVG) amb una sentència condemnatòria, amb l'ordre de protecció o amb un informe del Ministeri Fiscal. A més, és necessari acreditar que les mesures de protecció continuen vigents i es requereix un informe de no ocupabilitat elaborat pel SOIB.

És una prestació incompatible amb el cobrament de la renda activa d'inserció (RAI) per víctima de violència de gènere.

Al municipi de Felanitx es pot fer la tramitació a través de l'Espai de Dones, amb conveni entre l'Ajuntament i el Consell Insular de Mallorca.

ANNEX 8

Pautes d'actuació professional.

Respecte a les condicions de l'entorn:

Atendre a la dona sola, en un espai adient, còmode, sense sorolls, i aïllat del pas d'altra gent, per garantir la confidencialitat. S'ha d'evitar que hi hagi més persones presents, encara que siguin companys o companyes de treball.

Si la dona ve acompanyada, comprovar prèviament si prefereix ser atesa sola. Si és així, es convidarà a la persona acompanyant a esperar fora.

Parar esment i potenciar la nostra comunicació no verbal, ja que serà el nostre millor instrument. Per a això és recomanable tenir en compte els aspectes següents:

- Contacte visual: és necessari i aconsellable, per facilitar l'empatia i la comunicació.
- To de la veu: massa baix transmet inseguretat i/o temor; massa alt pot distreure la receptora i/o posar-la a la defensiva.
- Expressió facial: si és inconsistent crea confusió.
- Utilitzar el temps necessari per a l'entrevista.

Respecte a l'actitud del professional davant la intervenció, cal tenir en compte les recomanacions següents:

- Generar un clima de confiança i seguretat. Donar-li un tracte personalitzat adreçant-nos a ella pel seu nom.
- Permetre la dona a parlar sobre la seva situació sense pressionar-la, facilitant que expressi les seves emocions i sentiments, sense jutjar-la.
- Mantenir una actitud empàtica, que faciliti la comunicació, amb una escolta activa, sense distraccions ni interrupcions inútils.
- Indagar sobre la seva situació, evitant un to culpabilitzador.
- Contenció emocional.
- Desculpabilitzar la dona davant la violència soferta. Expressar clarament que mai està justificada la violència. No criticar les seves actuacions.
- Evitar actituds paternalistes i sobreprotectores.
- Prioritzar la seguretat de la dona (física i psíquica).
- Ajudar a clarificar el relat.
- Respectar el seu ritme personal i acceptar les seves decisions. Informar sobre els riscos.
- Facilitar informació clara, concisa i, si és possible, per escrit, sobre recursos. Orientar sobre aquests recursos i la manera d'accedir-hi.
- Tractar sempre a la dona de manera respectuosa, encara que vengui en repetides ocasions.
- Evitar fer promeses falses i/o crear falses expectatives.
- Evitar actituds rígides fins i tot davant manifestacions irracionals.

Contacte telefònic

En el cas que s'estableixi contacte telefònic amb les usuàries, és important tenir en compte les recomanacions següents:

- Assegurar-se d'estar parlant amb la persona interessada.
- En cas que no sigui la persona amb qui es vol contactar, NO s'ha d'informar a ningú altre del motiu de la telefonada.
- Identificar-se explicant a quin servei es pertany, lloc, nom i motiu de la trucada.
- Si la usuària no vol mantenir contacte amb el servei d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere, se li ha de fer saber que té la possibilitat de contactar-hi en qualsevol moment i se li han de recordar els telèfons d'interès.

ANNEX 9.

Guia PAI

Aquest document servirà de guió als professionals dels Serveis Socials a l'hora de realitzar la valoració diagnòstica a dones víctimes de violència masclista. S'utilitzarà com a punt de partida per establir els objectius principals de la intervenció.

Nº Expedient:

Data Valoració:

SITUACIÓ FAMILIAR

ÀREA FAMILIAR

Genograma

Unitat de Convivència (*convivència amb l'agressor, menors a càrrec o persones dependents*).

Valoració de la xarxa de suport familiar i social:

--

DONES ESTRANGERES

Situació Legal:

--

Temps de permanència a Espanya:

--

ÀREA FORMATIVA I LABORAL

Nivell d'Estudis:

--

Situació laboral actual (*professió,...*):

--

Habilitats per la recerca de feina:

--

Escolarització dels menors:

--

RECURSOS ECONÒMICS

Ingressos/despeses (*prestacions, pensió d'aliments o compensatòria,...*):

Organització Econòmica:

VIVENDA

Propietat/lloguer,...:

Proximitat respecte a l'agressor:

Necessitat d'allotjament alternatiu:

SEGURETAT/PROTECCIÓ

Existència denúncia, ordre de protecció, amenaces:

Conveni regulador, pàtria potestat i guarda i custòdia dels fills i filles, règim de visites:

Recursos específics de protecció (atenció psicològica, ATENPRO,...):

ESTAT DE SALUT

Salut física, tractaments farmacològics, parte de lesions:

Salut mental (*tractament USM, estat emocional, ideacions autolítiques, intents autolítics, deteriorament cognitiu...*):

Consum tòxics/addiccions:

Discapacitat (*valoració, percentatge,...*):

VALORACIÓ DE LA VIOLÈNCIA:

EXPLORACIÓ HISTÒRIA DE PARELLA

Pronòstic de ruptura, intents anteriors de ruptura:

Dependència emocional:

TIPUS DE VIOLÈNCIA

Psicològica:

Física:

Social:

Sexual:

Econòmica:

MALTRACTAMENT

Inici del maltractament i temps d'evolució:

Lloc habitual on es produeix:

Intensitat i freqüència (ús d'armes o amenaces amb armes):

Fase del procés del cicle de la violència en què es troba:

Possibilitat d'homicidi (*valoració policial del risc, amenaces d'homicidi, intents anteriors d'homicidi*):

COMPORTAMENT DE L'AGRESSOR

Comportament social i familiar:

Existència de precedents de violència anteriors:

COMPETÈNCIES PERSONALS DE LA DONA I DELS FILLS I FILLES

Grau de conscienciació de la situació de violència i etapa on es troba:

Mecanismes adaptatius desenvolupats:

Capacitat de presa de decisions i habilitats en resolució de conflictes:

HH socials i de comunicació, i HH de relació interpersonal. Autoestima i auto-eficàcia. Simptomes d'evitació: negació, minimització, repressió, aïllament,... Anàlisi de debilitats i fortaleces. Autonomia en la realització de tasques quotidianes, oci, temps lliure,...

VALORACIÓ DEL RISC

Grau de valoració policial de risc:

--

Grau valoració Balora:

--

ANNEX 10

CONSENTIMENT INFORMAT (català)

Nom:

DNI, NIE, Pass:

Domicili: Telèfon:

AUTORITZ:

- A facilitar als Serveis Socials de l'Ajuntament de Felanitx, les dades aportades, a fi de què es posin en contacte amb mi per informar-me dels recursos i serveis dels que em podria beneficiar degut a la meva situació.

- A dur a terme les coordinacions professionals oportunes amb altres serveis.

- A utilitzar les dades, de caràcter no personal, si és necessari, en l'elaboració d'estadístiques i estudis vinculats a l'àmbit social.

D'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE

Felanitx, dia de de 20

Signat

CONSENTIMIENTO INFORMADO (castellano)

Nombre:

DNI, NIE, Pas:

Domicilio: Teléfono:

AUTORIZO:

- A facilitar a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Felanitx, los datos aportados, a fin de que se pongan en contacto conmigo para informarme de los recursos y servicios de los que me podría beneficiar debido a mi situación.

- A llevar a cabo las coordinaciones profesionales oportunas con otros servicios.

- A utilizar mis datos, de carácter no personal, si es necesario, en la elaboración de estadísticas y estudios vinculados al ámbito social.

De acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 27 de Abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

Felanitx, día de de 20

Firmado

ANNEX 11

CONSENTIMENT INFORMAT

Nom:

DNI:

Adreça:

Telèfon:

En compliment del Reglament (UE) 2016/679 i de la legislació vigent en matèria de protecció de dades, **don el meu consentiment** per al tractament de les meves dades personals i si és el cas, dels meus fills/es menors d'edat. Aquestes dades seran incorporades al fitxer HSI, de titularitat dels serveis socials de l'Ajuntament de Felanitx, inscrit en el Registre General de Protecció de Dades de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Tinc dret a accés, rectificació, cancel·lació i oposició, mitjançant una petició acompanyada de DNI i, si escau, dels documents acreditatius de la petició, dirigida a l'Ajuntament de Felanitx en els termes que estableix el RGPD i la Llei 4/2009 de Serveis Socials.

Autoritz als Serveis Socials Comunitaris Bàsics a:

- Incloure les meves dades personals a la seva base de dades.
- Utilitzar tant les dades d'aquest escrit com les facilitades per mitjà d'entrevistes, qüestionaris o altres mitjans per a la intervenció social sol·licitada.
- Dur a terme les coordinacions professionals oportunes amb altres serveis socials, educatius, sanitaris o similars, i incorporar la informació recollida en el meu expedient personal.
- Utilitzar les dades, si és necessari, en l'elaboració d'estadístiques i estudis vinculats a l'àmbit social.
- Realitzar verificacions i consultes al Padró Municipal.

Confirm la veracitat de les dades facilitades.

Entenc i accept que es mantindrà la confidencialitat de tots els continguts de les intervencions, excepte en el cas que hi hagi un risc o perill per a la meua integritat física o psicològica o d'altres persones. Compréc que, en aquest cas, els professionals avaluaran la situació i, si és necessari, contactaran amb les institucions o les persones pertinents, i me n'informaran.

Us informam que, en qualsevol moment, podeu exercir els drets que reconeix el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 i, en particular, els d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició. Per fer-ho, us heu de d'adreçar per escrit a l'Ajuntament de Felanitx mitjançant el Registre (Plaça Constitució, 1, Felanitx) i us heu d'identificar convenientment.

Felanitx, dia

Signat,

ANNEX 12

CONTRACTE ASSISTENCIAL

DADES DE LA PERSONA USUÀRIA			
Nom i llinatges			
DNI/NIE		Nº EXP.	
Adreça			
Telèfon			

DADES DEL/DE LA PROFESSIONAL REFERENT	
Nom i llinatges	
Perfil professional	
Telèfon	
Correu electrònic	
UTS:	☐ FELANITX ☐ PORTOCOLOM, S'HORTA, CAS CONCOS

ACORDEN:

- Que les causes i circumstàncies per les quals es sol·licita el servei contemplades a la sol·licitud són certes.
- Comunicar immediatament qualsevol variació de la situació que motivà la sol·licitud, variacions d'ingressos, membres de la família o lloc de residència.
- En compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i amb la sol·licitud, atorga el seu consentiment per al tractament de les dades personals que ens facilita, els quals seran incorporats al fitxer HSI, de titularitat dels serveis socials de l'Ajuntament de Felanitx, inscrit en el Registre General de Protecció de Dades de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, i als corresponents arxius municipals.
- Permetre la facilitació de dades entre les diferents administracions i serveis implicats.
- Que coneix el Reglament de règim intern de la Unitat de Treball Social de l'Ajuntament de Felanitx, que coneix el procediment i tramitació del servei i les causes de suspensió o de cessament.
- Realitzar reunions periòdiques per analitzar conjuntament la situació de la persona o família i el desenvolupament de les accions acordades cada _____ mesos, amb la finalitat de fer un seguiment de les mateixes, d'establir un nou Contracte assistencial, modificar-lo o suspendre'l.
- Que la persona titular i beneficiàries del servei compliran amb els compromisos d'aquest acord amb les següents accions:

RECURS/ACCIONS	RESPONSABLE	COST	TERMINI

OBSERVACIONS

- L'incompliment dels presents acords suposarà la revisió del cas i la possibilitat de perdre el dret a rebre qualsevol dels serveis acordats.

dia.....d.....de.....

Signatura professional referent	Signatura persona usuària

ANNEX 13

Guia de recursos

Serveis Socials Comunitaris Bàsics de Felanitx	
Adreça	Felanitx: passeig de Ramon Llull, 19
Portocolom:	ronda de Nadal Batle, s/n
Telèfon	Felanitx: 971 58 26 29 / Portocolom: 971 82 52 39
A/e	socials@felanitx.org / socialsport@felanitx.org
Persona de contacte	M. Aurora Obrador / Clara M. Rul·lan

Policia Local de Felanitx	
Adreça	Passeig d'Ernest Mestre, 64
Telèfon	971 58 22 00
A/e	tmonserrat@felanitx.org
Persona de contacte	Tomeu Monserrat

Guàrdia Civil de Felanitx	
Adreça	C/ de Rocabertí, 1
Telèfon	971 58 00 90
A/e	ib-ptofelanitx@guardiacivil.org
Persona de contacte	Gloria

Centre de Salut (IB-Salut) de Felanitx	
Adreça	Felanitx (atenció 24 hores): pg. de la República Argentina, 40
Portocolom:	c/ del Vell Marí, 4 (Casa del Mar)
S'Horta:	c/ de Cala Ferrera, 10
Cas Concos:	c/ de 31 d'agost, 18
Telèfon	Felanitx: 971 58 02 54
Portocolom:	971 82 51 62 / 971 58 02 54
S'Horta:	971 83 72 79 / 971 58 02 54
Cas Concos	971 84 22 02 / 971 58 02 54
A/e	mtrigo@ibsalut.caib.es / jvalens@ibsalut.caib.es
Persona de contacte	M. Teresa Rigo/ Joana Valens

Centre d'Informació de la Dona (CID), Consell de Mallorca	
Adreça	C/ dels Foners, 38, Palma
Telèfon	971 59 82 05
A/e	cid@conselldemallorca.net

Servei 24 hores d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic de l'IBDona	
Adreça	C/ d'Aragó, 26, 1r l 07006 Palma
Telèfon	971 17 89 89 (Servei 24 hores)
A/e	ibdon@ibdon.caib.es

Servei d'Acompanyament Presencial de l'IBDona	
Adreça	C/ d'Aragó, 26, 1r l 07006 Palma
Telèfon	971 17 89 89 / 647 348 257 (ús exclusiu per professionals)
A/e	ibdon@ibdon.caib.es

Servei d'Assistència Psicològica per a Dones i els seus Fills i Filles, del Consell de Mallorca	
Adreça	Palma: carrer de Sant Miquel, 39, 2n D 07002
	Inca: Espai de dones: Plça Santo Domingo, 3
	Manacor: Espai na Camel·la, carrer Tià de sa Real, 3 07500
Telèfon	971 22 74 08
A/e	atenciopsicologica@fundacioires.org
Persona de contacte	Elena Najera

Punts d'informació Jurídica a les dones, del Consell de Mallorca	
Adreça	Palma: Centre d'Informació de la Dona (CID)
	Manacor: Espai na Camel·la, carrer Tià de sa Real, 3 07500
	Felanitx: passeig de Ramon Llull, 19
	Pollença: C/ de Cecili Metel, 2
	Inca: Plaça Sant domingo, 3 (Espai de dones Inca)
Telèfon	Palma: 971 59 82 05
	Pobles: 673 787 601
A/e	<i>pendent</i>
Persona de contacte	Palma: Francesca Vidal Manacor: Dolores Puerta Pollença: Dolores Puerta Felanitx: Patricia González Inca: Patricia González

Programa d'Atenció a Persones Agressores dins l'Àmbit de la Relació de Parella	
Adreça	C/ de Sant Miquel, 39, 2n D (Palma)
Telèfon	971 77 34 78 / 654 06 26 02
A/e	samp@fundacioires.org
Persona de contacte	Alfonso Reina

Projecte Iris (base de dades 112)	
Adreça	C/ dels Foners, 38, Palma
Telèfon	971 59 82 05
A/e	cid@conselldemallorca.net

ATENPRO	
Adreça	C/ de l'Arquitecte Gaspar Bennàssar, 73 Palma
Telèfon	971 29 50 00 (24 hores) / 900 22 22 92 (24 hores)
A/e	baleares@cruzroja.es / mogebo@cruzroja.es
Persona de contacte	Mònica Gelabert

Casal d'acollida Ariadna. Consell de Mallorca	
Adreça	CONFIDENCIAL
Telèfon	971 59 82 05
A/e	casalariadna@conselldemallorca.net

Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)	
Adreça	C/ de Sant Agustí, 13 07200 Felanitx
Telèfon	Palma: 971 17 78 97
A/e	of.felanitx@soib.caib.es
Persona de contacte	Marian Cantallops (tutora de víctimes de violència de gènere)

Servei de Protecció de Menors	
Adreça	C/ de General Riera, 67, Palma
Telèfon	971 76 33 25 (ext. 1404)
A/e	jmora@imas.conselldemallorca.net
Persona de contacte	Fina

Jutjats de Manacor (Jutjat d'Instrucció núm. 2 – Violència de Gènere)	
Adreça	C/ del Rei Jaume II, 26, 4a planta 07500 Manacor
Telèfon	971 55 62 39
A/e	instruccion2.manacor@justicia.es
Persona de contacte	

Col·legi d'Advocats (torn d'ofici)	
Adreça	C/ de Muntaner, 11 (Manacor)
Telèfon	971 17 94 05
A/e	manacor@icaib.org
Persona de contacte	Antònia

ANNEX 14

Sigles

ATENPRO: Servei telefònic d'atenció i protecció a les víctimes de violència de gènere

CID: Centre d'informació de la dona

CMSS: Centre municipal de serveis socials

DVR: Declaració voluntària de risc- Projecte IRIS

IBDona: Institut Balear de la Dona

LOPD: Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal

OP: Ordre de protecció

PAI: Pla d'atenció individual

RAI: Renta activa d'inserció

SAPD: Servei d'atenció psicològica a dones víctimes i fills i filles

SEPE: Servei públic d'ocupació estatal

SOIB: Servei d'ocupació de les Illes Balears

SS: Serveis socials

SSBC: Serveis socials comunitaris bàsics

UCA: Unitat de conductes addictives

USM: Unitat de salut mental

VG: violència de gènere

VVG: víctimes de violència de gènere

ICAIB: Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears.

ANNEX 16

Registre de dones que han signat el consentiment LOPD

[illegible]

