

1.-- MEMORIA ANO 2001

2.-- PROGRAMAS

3.-- PROCEDIMENTOS

*Xa hai 11 anos dende a posta en marcha por parte do Concello de Vigo dos servizos especializados para a atención ás mulleres e en especial ás mulleres que sofren violencia: Casa Municipal de Acollida e Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller.*

*A experiencia destes anos de traballo con e para as mulleres proporcionáronnos ás veces frustracións, rabia, impotencia, pero tamén grandes satisfaccións, e todo o aprendido foi gracias ás mulleres que depositaron a súa confianza en nós. A falta de documentos de traballo neste eido fíxonos valorar como necesario sistematizar e difundir os procedementos e protocolos utilizados no servizo do Centro Municipal de Información, acompañando a última memoria anual do servizo, que corresponde ó ano 2001.*

*Este documento da continuidade á colección "Nós mesmas" editada pola Concellería da Muller e iniciada no ano 2001 coa edición do "I Plan municipal para combater a violencia contra as mulleres 2000-2003" e a "Guía de Servizos e Recursos para as mulleres de Vigo".*

*Desexo que a lectura destes documentos ofrezca un mellor coñecemento do traballo que se desenvolve no Centro Municipal de Información e os seus contidos esperten o interese e sexan de utilidade para as e os profesionais que desempeñan a súa actividade cotiá profesional ou voluntaria na mellora da calidade de vida, benestar e dignidade das mulleres.*

Edita: Concello de Vigo - Concellería da Muller  
Concelleira: Ana Gandón Mendiña  
Elaboración: Equipo do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller  
Coordinación: Avalia Grupo de Coordinación  
Corrección Lingüística: Servizo de Normalización Lingüística  
Deseño de capa: RP3 Vigo S.L.  
Maquetación e impresión: Artes Gráficas VICUS S.A.L.  
D.L. VG-415-2002

Ana M<sup>a</sup> Gandón Mendiña  
Concelleira da Muller

Abril 2002

## INTRODUCCIÓN

Dende que en Outubro de 1990 foi inaugurado en Vigo o Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller, CMIDM, son xa preto de 10.000 as mulleres que acudiron a este servizo en demanda de asesoramento. Un equipo de profesionais formado por unha avogada, unha psicóloga, unha traballadora social e unha auxiliar administrativa é o responsable da atención e asesoramento ás mulleres, promovendo unha intervención pluridisciplinar e integral, dende unha perspectiva de xénero. O Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller é ademais a porta de entrada na Casa de Acolida Municipal de Vigo, descansando no equipo de profesionais deste Servizo a atención, asistencia e apoio técnico ás mulleres alí acollidas.

Ó longo do tempo de actividade, os diferentes programas de asesoramento social, psicolóxico e xurídico foron adaptando a súa forma, ampliando os seus obxectivos e adecuando os seus contidos. Á vez que se ía marcando unha clara prioridade na intervención en violencia, puxéronse en marcha procedementos de atención que responderan máis eficazmente á problemática atendida. Deste xeito, foron conformándose dentro dos programas de atención xeral procedementos e programas específicos de intervención con mulleres que sofren violencia, tanto dende o punto de vista do asesoramento e apoio social como do asesoramento xurídico. Na área psicolóxica a heteroxeneidade da demanda fixo moi difícil establecer de xeito sistemático e como procedemento específico un Programa de Apoio terapéutico sistemático.

Será a aprobación, en xullo do 2000, do Plan de Acción Municipal para Combater a Violencia contra as Mulleres, e a posterior posta en marcha das medidas de atención á vítima nel contempladas, o elemento que posibilitará tanto a incorporación ó servizo de novos programas de atención, como a reorganización e adecuación dos recursos, tanto técnicos como humanos ó reto proposto: ademais de seguir desenvolvendo a súas funcións como servizo de información e asesoramento xeral para mulleres, consolidarse como o "servizo municipal de atención a mulleres vítimas de violencia", eixe fundamental da coordinación da atención á vítima dende os diferentes ámbitos institucionais cidadáns.

Na actualidade, o equipo de profesionais do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller xestiona os seguintes programas:

- \* Traballadora Social do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller: programa de asesoramento e información xeral, programa de asistencia e apoio social para mulleres con malos tratos, programa de asistencia para a integración laboral para usuarias e ex-usuarias da Casa de Acollda, Servicio de Atención Domiciliaria á Infancia.
- \* Psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller: Programa de asistencia psicolóxica especializada para mulleres vítimas de violencia.
- \* Psicóloga de apoio: Programa de apoio psicolóxico xeral (coordinado pola psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller)
- \* Avogada do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller: Programa de información e asesoramento xurídico xeral, programa de asesoramento e seguimento xurídico para mulleres vítimas de malos tratos.
- \* Avogada externa: Programa de asistencia xurídica para vítimas de violencia. (coordinado pola avogada do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller)
- \* Auxiliar administrativa: Programa de acollemento no servizo e derivación interna, programa teléfono 24 horas (en coordinación co equipo da Casa de Acollda de Mulleres Maltratadas).

## 1.- MEMORIA ANO 2001

I. DATOS GLOBAIS DAPOBOACIÓN ATENDIDA .....	9
II. ATENCIÓN XURÍDICA .....	33
II.1. Poboación atendida. ....	35
II.2. Problemática xurídica.....	36
II.3. Tipoloxía da información e asesoramento xurídico prestado.....	37
II.3.1. Consultas sobre Dereito de Familia.....	37
II.3.2. Consultas sobre Dereito Penal.....	38
II.3.3. Consultas sobre Dereito Civil.....	39
II.3.4. Consultas sobre Dereito Laboral, xustiza gratuita e outros dereitos.....	39
II.4. Actuacións de Apóio e asistencia xurídica. ....	40
III. ATENCIÓN PSICOLÓXICA.....	43
III.1. Poboación atendida. Datos globais.....	45
III.1.1. Distribución e problemática psicolóxica presentada.....	45
III.1.2. Intervención psicolóxica.....	46
III.1.3. Variables psicolóxicas.....	46
III.2. Programa de atención especializada a mulleres vítimas de violencia.....	47
III.2.1. Poboación atendida. ....	47
III.2.2. Problemática emocional.....	47
III.2.3. Intervención psicolóxica. Tipoloxía. ....	48
III.2.3.1. Grupo Terapéutico.....	48
III.2.4. Intervención terapéutica .....	49
III.3. Xestións e derivacións.....	49
III.4. Programa de Apoio psicolóxico.....	50
III.4.1. Poboación atendida. ....	50
III.4.2. Problemática psicolóxica pesentada.....	50
III.4.3. Intervención psicolóxica.....	51
IV. ATENCIÓN SOCIAL. ....	53
IV.1. Poboación atendida.....	55
IV.2. Tipoloxía do asesoramento e información social.....	56
IV.3. Consultas e demandas sociais.....	59
IV.4. Atención social a mulleres vítimas de violencia.....	61
IV.4.1. Poboación atendida.....	61
IV.4.2. Problemática social atendida.....	61
IV.4.3. Casa de Acollda e Piso de Saída. ....	63
IV.4.3.1. Programa de Apoio económico á saída da CA.....	63
IV.4.4. Actuacións sociais e procedementos de atención.....	63
IV.5. Xestións e actuación xerais.....	64
V. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	65
V.1. Distribución mensual.....	67
V.2. Distribución horaria anual.....	68
V.3. Tipoloxía. ....	68

I. DATOS GLOBAIS DA POBOACIÓN  
ATENDIDA NO CENTRO MUNICIPAL DE  
INFORMACIÓN DOS DEREITOS DA MULLER

Este ano enfocaremos o estudo da poboación atendida no Servizo atendendo ó tipo de violencia en todos os puntos de análise.

O motivo principal deste enfoque é a implantación do Plan de acción contra a violencia de xénero promovido pola Concellería da Muller, e a incorporación ó servizo de programas específicos de atención.

A posta en marcha do plan supuxo unha renovación no funcionamento do centro, despois dun traballo de reflexión e análise sobre o protocolo de recollida e avaliación da información e casuística que as usuarias nos proporcionan. Co fin de poder ofrecer unha mellor e máis axeitada atención, decidimos revisar e crear novos protocolos. O enfoque dos datos que presentamos este ano é, polo tanto, un xeito diferente de contemplar e analizar a realidade coa que traballamos.

Por outra banda, pechamos o ano no mes de Novembro, polo que os datos cuantitativos só recollen 11 meses do ano 2001.

Para unha mellor comprensión e estudo dos datos ofrecidos, pasaremos a definir as variables e a terminoloxía que utilizamos:

**Expedientes novos**: expedientes abertos no ano 2001. Correspóndense, polo tanto, co nº de mulleres que acudiron por primeira vez ó servizo neste ano.

**Expedientes antigos**: referidos a mulleres que xa acudiran anteriormente ó centro e polo tanto xa tiñan aberto expediente nel.

**Mulleres**: núm. de expedientes- unha muller/un expediente-. Nesta variable introdúcese o tipo de violencia, especificamente con malos tratos, considerando Muller con malos tratos tanto ás que acoden ó centro con esta problemática como motivo de acudida como aquelas nas que, acudindo por outro motivo, é detectada a existencia de malos tratos por algunha das profesionais do servizo.

Abreviaturas utilizadas:

**CMIDM**: Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller

**CA**: Casa de Acolida. **MT/mt**: Malos Tratos.

**PNC**: Pensións non Contributivas. **SADI**: Servizo de Atención Domiciliaria á Infancia.

**SAD**: Servizo de Axuda a Domicilio. **IVE**: Interrupción Voluntaria de Embarazo.

**AIM**: Axuda de Integración ó/á menor.

**Visitas:** Son as veces que unha muller acode ó servizo. Unha muller pode visitar o servizo máis dunha vez, ou ben realizar visitas a varias profesionais. Contabilízase unha sesión cunha profesional como unha visita. O tipo de violencia virá dado pola problemática da muller que realiza a visita.

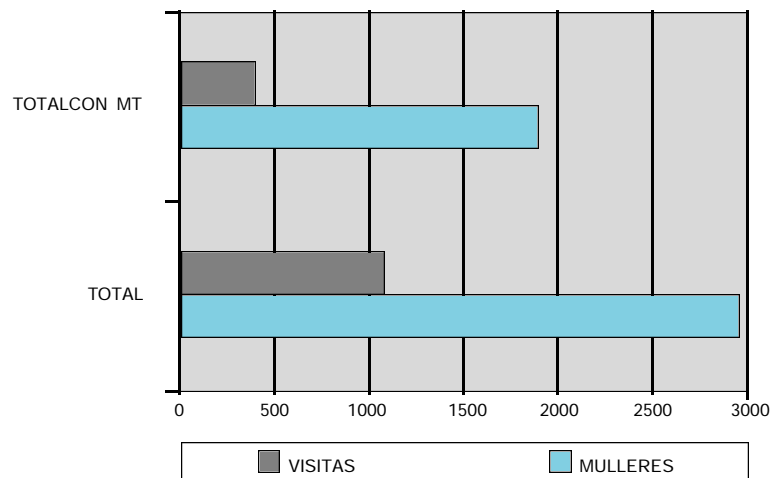
**Consultas:** Na visita a unha profesional poden ser tratados varios temas ou asuntos, tanto xurídicos como sociais. Os diferentes asuntos tratados dentro dunha visita definímolos como "consultas realizadas".

### 1. MULLERES E VISITAS

Nº DE VISITAS	EXPEDIENTES NOVOS			EXPEDIENTES ANTIGUOS			TOTALS
	NON VIOLENCIA	VIOLENCIA	TOTAIS	NON VIOLENCIA	VIOLENCIA	TOTAIS	
Nº DE VISITAS	671	1088	1759	439	766	1205	2964
Nº DE MULLERES	444	228	672	235	150	385	1057

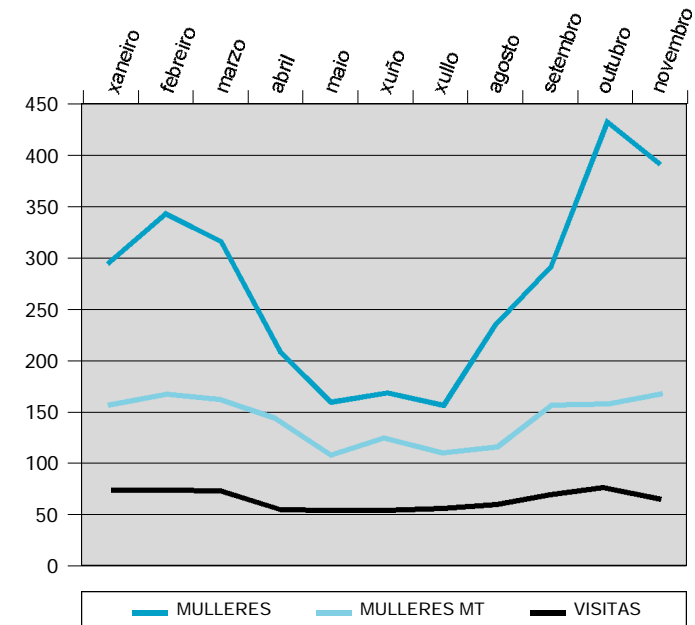
### RESUMO DE TOTALS

TOTALVISITAS	TOTALVISITAS CON MT	TOTALMULLERES	TOTALMULLERES CON MT
2964	1854	1057	378



### 2. DISTRIBUCION MENSUAL

	MULLERES	MULLERES MT	VISITAS
XANEIRO	157	76	286
FEBREIRO	167	75	341
MARZO	163	75	316
ABRIL	143	60	211
MAIO	112	56	158
XUÑO	127	56	171
XULLO	111	55	154
AGOSTO	121	58	226
SETEMBRO	157	72	280
OUTUBRO	160	76	434
NOVEMBRO	168	63	387

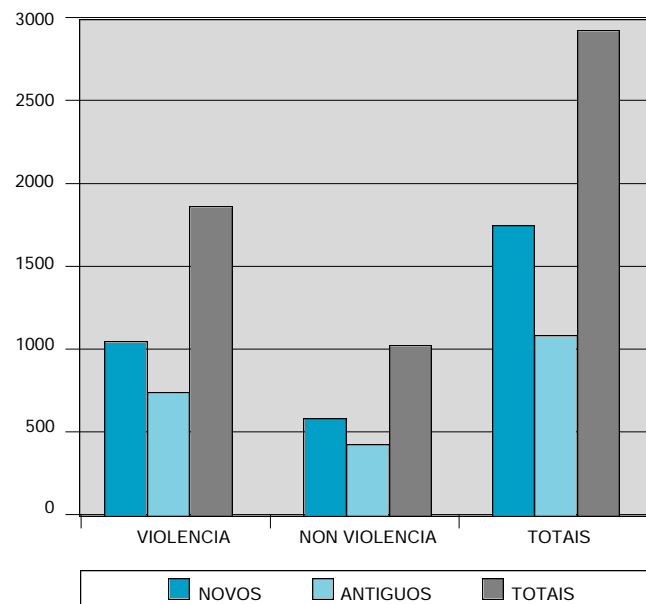


### 3. VISITAS DAS MULLERES ATENDIDAS

Nº DE VISITAS	EXPEDIENTES NOVOS			EXPEDIENTES ANTIGUOS			TOTALS
	NON VIOLENCIA	VIOLENCIA	TOTALS	NON VIOLENCIA	VIOLENCIA	TOTALS	
	671	1088	1759	439	766	1205	2964

#### RESUMO DE TOTALS

TOTALVISITAS CON MT	TOTALVISITAS NON MT	TOTALVISITAS
1854	1110	2964

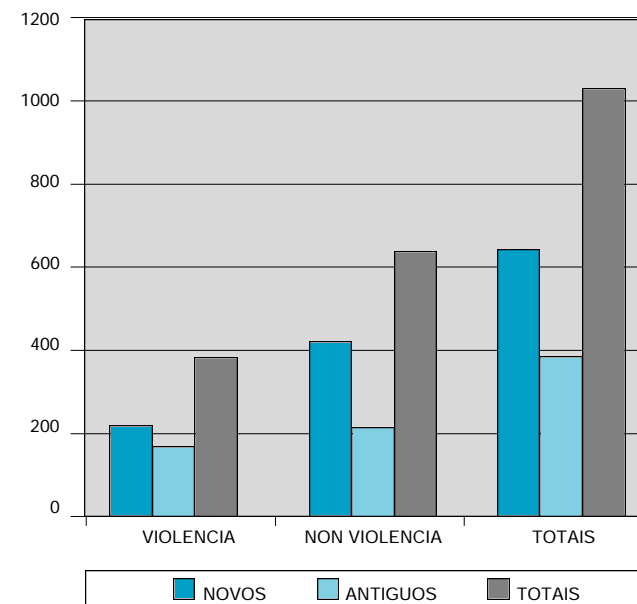


### 4. MULLERES ATENDIDAS

Nº DE MULLERES	EXPEDIENTES NOVOS			EXPEDIENTES ANTIGUOS			TOTALS
	NON VIOLENCIA	VIOLENCIA	TOTALS	NON VIOLENCIA	VIOLENCIA	TOTALS	
	444	228	672	235	150	385	1057

#### RESUMO DE TOTALS

TOTALMULLERES CON MT	TOTALMULLERES NON MT	TOTALMULLERES
378	679	1057





## 5. VISITAS E MULLERES POR PROFESIONAIS

	EXPEDIENTES NOVOS						EXPEDIENTES ANTIGUOS						TOTALS	
	Violencia		Non violencia		Totais		Violencia		Non violencia		Totais			
	visitas	mulleres	visitas	mulleres	visitas	mulleres	visitas	mulleres	visitas	mulleres	visitas	mulleres		
AVOGADA	498	178	303	253	801	431	276	99	229	159	505	258	1306	689
T. SOCIAL	192	67	128	120	320	187	193	57	80	64	273	121	593	308
AUXILIAR	35	33	56	56	91	89	18	15	22	19	40	34	131	123
SICÓLOGA	277	64	110	41	387	105	363	83	184	80	547	163	934	268
TOTAIS	1002	342	597	470	1599	812	850	254	515	322	1365	576	2964	1388

### RESUMO TOTAL VISITAS POR PROFESIONAL

	VISITAS CON VIOLENCIA	VISITAS SEN VIOLENCIA	TOTAL
AVOGADA	774	532	1306
T.SOCIAL	385	208	593
AUXILIAR	53	78	131
SICÓLOGA	640	294	934
TOTAIS	1852	1112	2964

### RESUMO TOTAL MULLERES POR PROFESIONAL

	VISITAS CON VIOLENCIA	VISITAS SEN VIOLENCIA	TOTAL
AVOGADA	277	412	689
T.SOCIAL	124	184	308
AUXILIAR	48	75	123
SICÓLOGA	147	121	268
TOTAIS	596	792	1388

## 6. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE VISITAS POR PROFESIONAIS

	VISITAS XURIDICAS	VISITAS T. SOCIAL	VISITAS SICÓLOGA	VISITAS AUXILIAR	TOTAL
XANEIRO	142	70	71	3	286
FEBREIRO	153	84	102	2	341
MARZO	141	44	119	12	316
ABRIL	124	2	77	8	211
MAIO	31	20	84	14	149
XUÑO	88	11	64	10	171
XULLO	86	31	28	11	156
AGOSTO	107	64	57	0	230
SETEMBRO	128	83	44	28	283
OUTUBRO	128	93	174	39	434
NOVEMBRO	178	91	114	4	387



## II. PERFIL

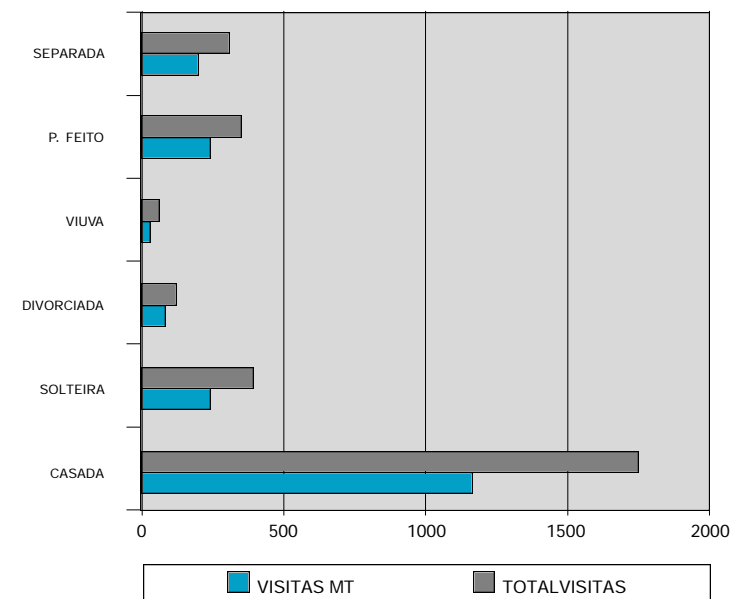
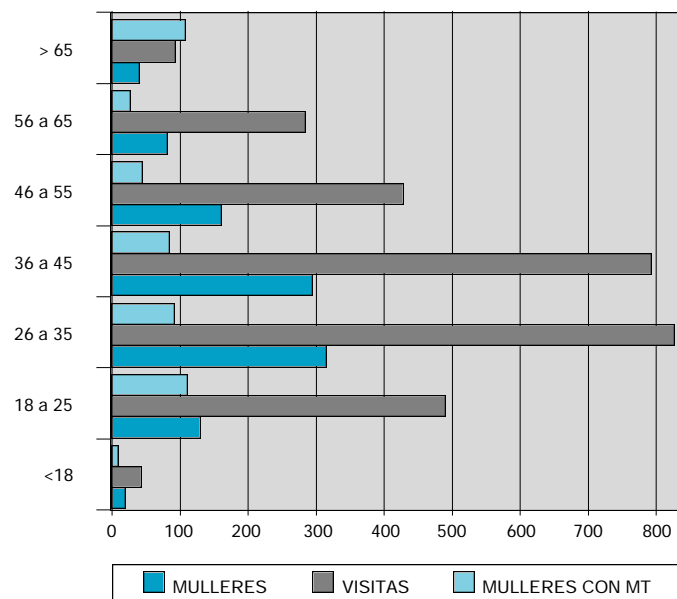
### 1. IDADE

ANOS	MULLERES		VISITAS		VIOLENCIA		TOTAIS		
	EX. NOVOS	EX. ANTIGUOS	EX. NOVOS	EX. ANTIGUOS	EX. NOVOS	EX. ANTIGUOS	MULLERES	VISITAS	MULLERES MT
<18 ANOS	13	4	30	10	2	1	17	40	3
18 a 25	112	29	339	146	65	51	141	485	116
26 a 35	203	116	475	367	54	38	319	842	92
36 a 45	177	119	503	290	55	31	296	793	86
46 a 55	94	68	186	245	28	21	162	431	49
56 a 65	49	38	150	132	20	6	87	282	26
> 65	24	11	76	15	4	3	36	91	7
TOTAIS	672	385	1759	1205	228	150	1057	2964	379

### 2. ESTADO CIVIL VISITAS

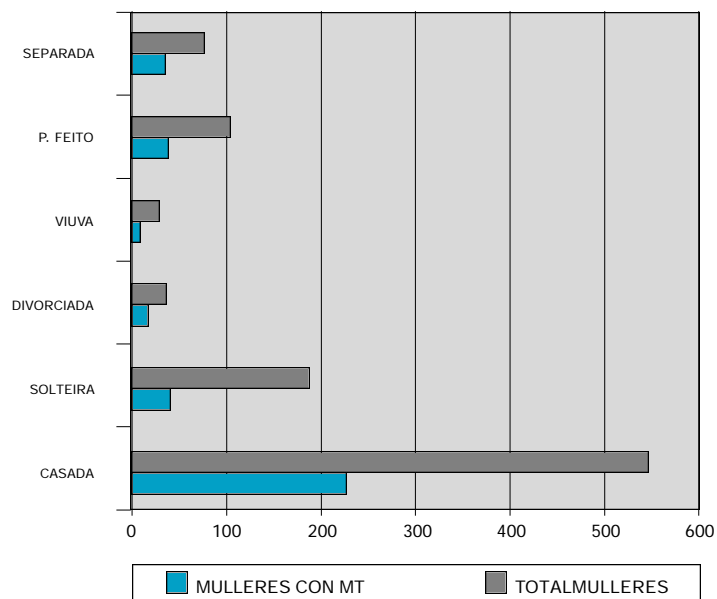
	ANTIGUOS			NOVOS			TOTAIS	
	SIN MT	CON MT	TOTAL	SIN MT	CON MT	TOTAL	TOTAL	CON MT
CASADA	233	417	650	339	762	1101	1755	1179
SOLTEIRA	60	64	124	140	105	245	369	169
DIVORCIADA	14	25	39	16	25	41	80	50
VIUVA	7	13	20	15	11	26	46	24
P. FEITO	24	139	163	90	101	191	354	240
SEPARADA	101	108	209	71	84	155	314	192
TOTAIS	439	766	1205	671	1088	1759	2964	1854

### IDADE DAS MULLERES E VISITAS



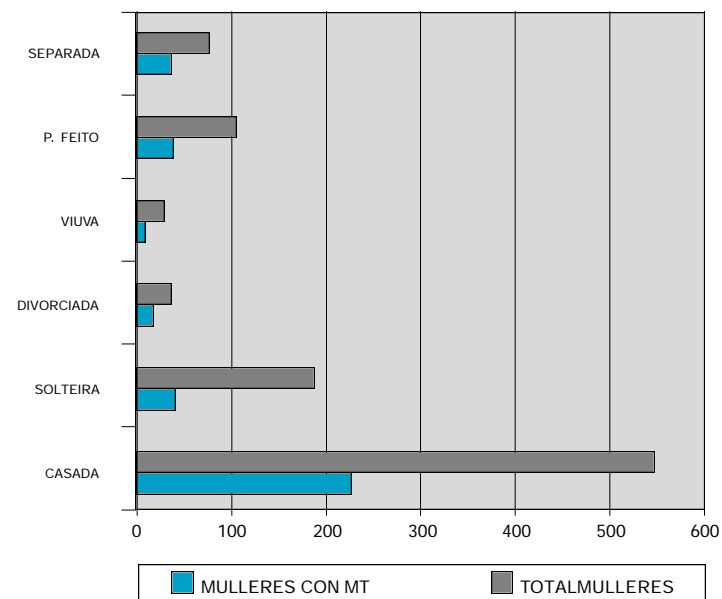
### 3. ESTADO CIVIL MULLERES

	ANTIGUOS			NOVOS			TOTAIS	
	SIN MT	CON MT	TOTAL	SIN MT	CON MT	TOTAL	TOTAL	CON MT
CASADA	106	81	187	206	153	359	546	234
SOLTEIRA	39	15	54	100	30	130	184	45
DIVORCIADA	13	6	19	15	7	22	42	13
VIUVA	4	4	8	16	2	18	26	6
P. FEITO	15	14	29	49	27	76	105	41
SEPARADA	58	30	88	55	9	64	72	39
<b>TOTAIS</b>	<b>235</b>	<b>150</b>	<b>385</b>	<b>444</b>	<b>228</b>	<b>672</b>	<b>1057</b>	<b>378</b>



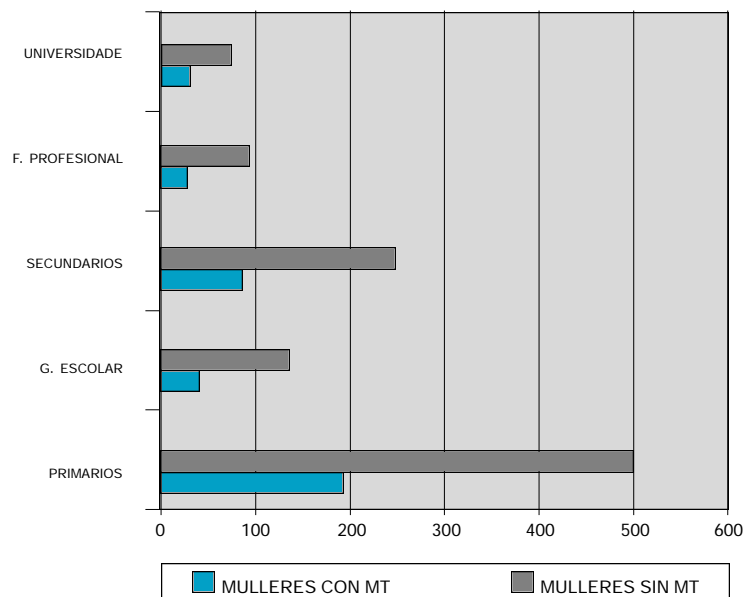
### 4. FORMACIÓN VISITAS

	ANTIGUOS			NOVOS			TOTAIS	
	SIN MT	CON MT	TOTAL	SIN MT	CON MT	TOTAL	TOTAL	CON MT
PRIMARIOS	281	362	643	254	534	788	1431	896
G. ESCOLAR	50	90	140	73	145	218	358	235
SECUNDARIOS	55	267	322	208	220	428	750	487
F. PROFESIONAL	20	23	43	69	98	167	210	121
UNIVERSIDADE	33	24	57	66	92	158	215	116
<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>766</b>	<b>1205</b>	<b>671</b>	<b>1088</b>	<b>1759</b>	<b>2964</b>	<b>1854</b>



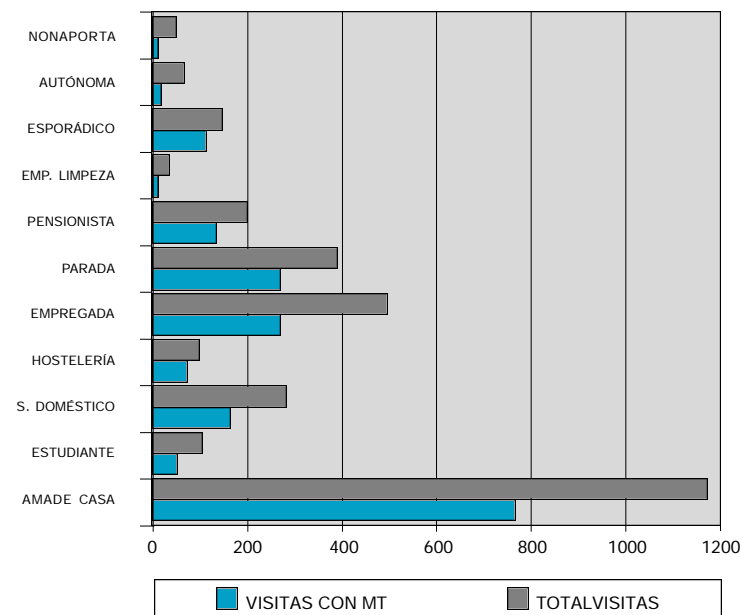
## 5. FORMACIÓN MULLERES

	ANTIGUOS			NOVOS			TOTAIS	
	SIN MT	CON MT	TOTAL	SIN MT	CON MT	TOTAL	TOTAL	CON MT
PRIMARIOS	138	94	232	167	102	269	501	196
G.ESCOLAR	35	23	58	55	23	78	136	46
SECUNDARIOS	35	19	54	124	67	191	245	86
F.PROFESIONAL	14	8	22	55	18	73	95	26
UNIVERSIDADE	13	6	19	43	18	61	80	24
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>150</b>	<b>385</b>	<b>444</b>	<b>228</b>	<b>672</b>	<b>1057</b>	<b>378</b>



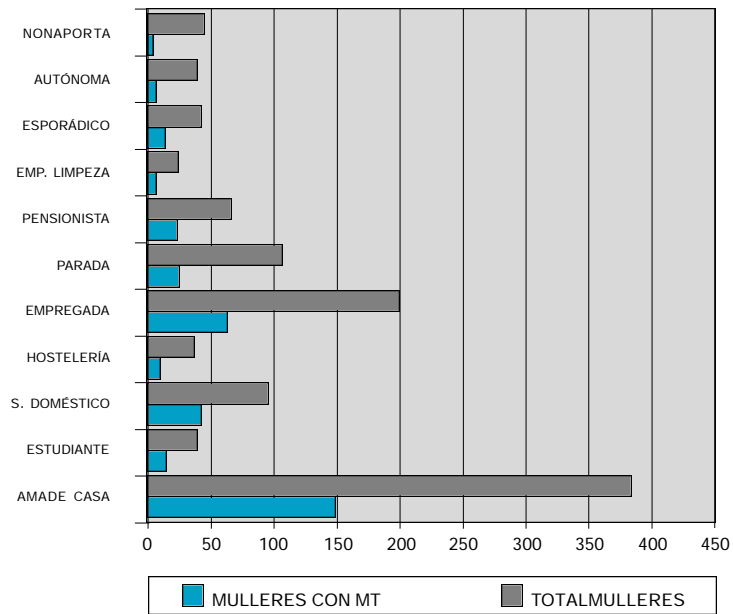
## 6. OCUPACIÓN VISITAS

	ANTIGUOS			NOVOS			TOTAIS	
	SIN MT	CON MT	TOTAL	SIN MT	CON MT	TOTAL	TOTAL	CON MT
AMA DE CASA	244	283	527	173	476	649	1176	759
ESTUDIANTE	9	15	24	30	26	56	80	41
S.DOMESTICO	41	91	132	72	83	155	287	174
HOSTELERIA	3	24	27	28	48	76	103	72
EMPREGADA	50	61	111	155	209	364	475	270
PARADA	42	158	200	74	118	192	392	276
PENSIONISTAS	21	101	122	44	29	73	195	130
EMPR.LIMPEZA	8	1	9	14	7	21	30	8
ESPORÁDICO	8	25	33	22	73	95	128	98
AUTÓNOMA	13	7	20	22	11	33	53	18
NON APORTA	0	0	0	37	8	45	45	8
<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>766</b>	<b>1205</b>	<b>671</b>	<b>1088</b>	<b>1759</b>	<b>2964</b>	<b>1854</b>



### 7. OCUPACIÓN MULLERES

	ANTIGUOS			NOVOS			TOTAIS	
	SIN MT	CON MT	TOTAL	SIN MT	CON MT	TOTAL	TOTAL	CON MT
AMA DE CASA	116	70	186	120	80	200	386	150
ESTUDIANTE	3	2	5	20	11	31	36	13
S. DOMESTICO	27	22	49	27	21	48	97	43
HOSTELERIA	10	5	15	15	6	21	36	11
EMPREGADA	27	18	45	105	50	155	200	68
PARADA	27	11	38	50	18	68	106	29
PENSIONISTAS	9	14	23	28	13	41	64	27
EMPR. LIMPEZA	4	1	5	8	6	14	19	7
ESPORÁDICO	7	4	11	18	11	29	40	15
AUTÓNOMA	5	3	8	20	7	27	35	10
NON APORTA	0	0	0	33	5	38	38	5
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>150</b>	<b>385</b>	<b>444</b>	<b>228</b>	<b>672</b>	<b>1057</b>	<b>378</b>

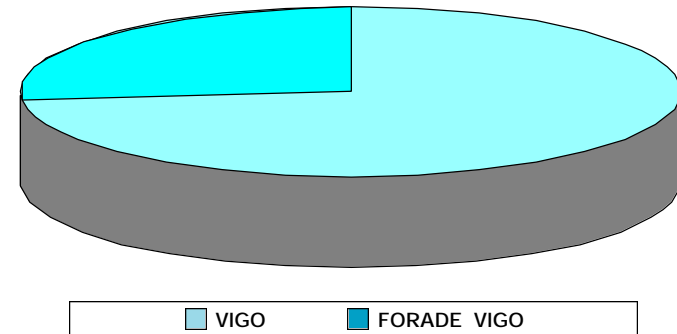
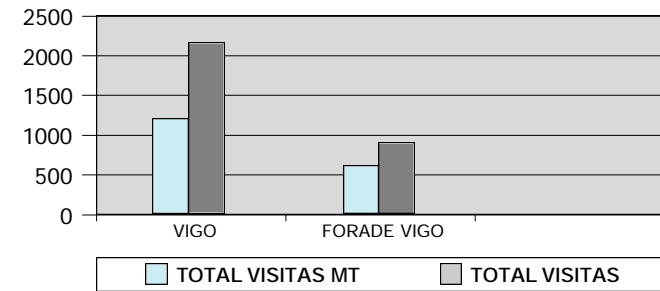


### III. PERFIL DEMOGRÁFICO

#### 1. DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA VISITAS

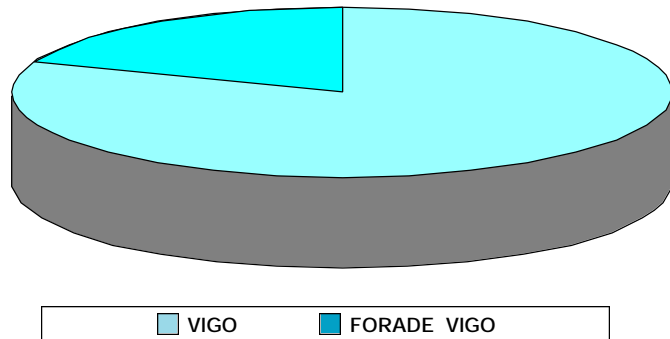
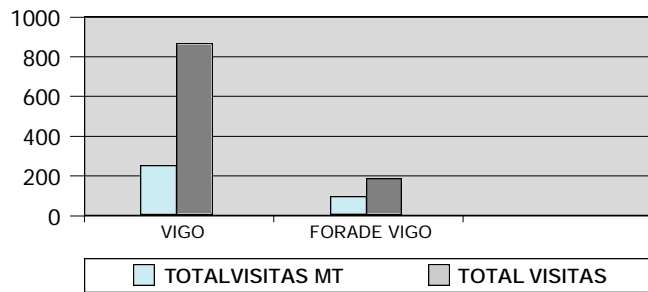
##### ORIXE DAS VISITAS

	TOTAL VISITAS	VISITAS ANTIGUAS	VISITAS NOVAS	VISITAS MT NOVAS	VISITAS MT ANTIGUAS	TOTAL VISITAS MT
VIGO	2174	909	1265	701	542	1243
FORA DE VIGO	790	296	494	387	224	611
<b>TOTAL</b>	<b>2964</b>	<b>1205</b>	<b>1759</b>	<b>1088</b>	<b>766</b>	<b>1854</b>



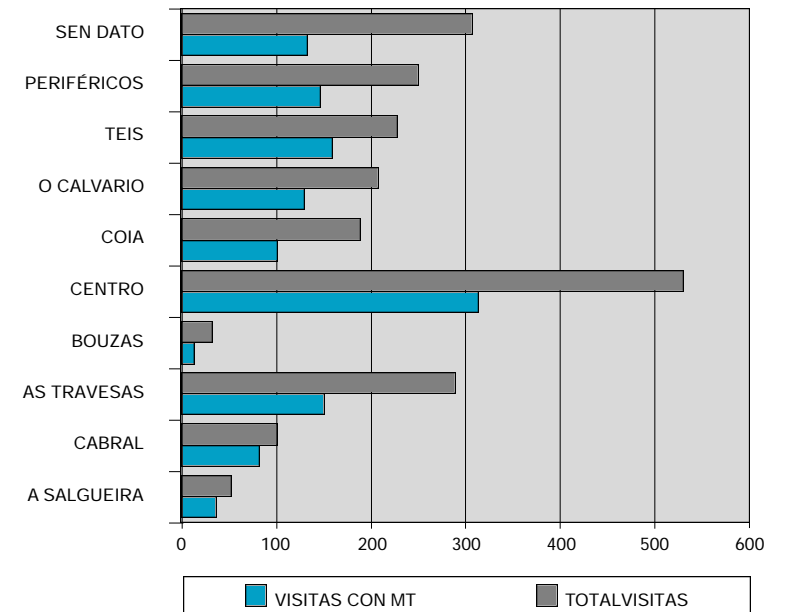
## 2. ORIXE DAS MULLERES

	TOTAL MULLERES	MULLERES ANTIGUAS	MULLERES NOVAS	MULLERES MTNOVAS	MULLERES ANTIGUAS	MT TOTAL MULLERES
VIGO	863	307	556	180	117	297
FORA DE VIGO	194	78	116	48	33	81
TOTAL	1057	385	672	228	150	378



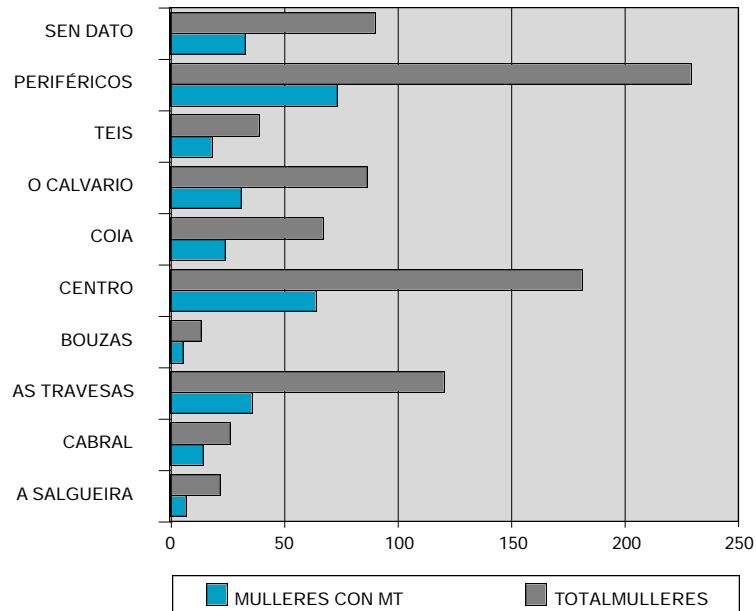
## 3. DISTRIBUCIÓN DAS VISITAS EN VIGO CIDADE

	TOTAL	ANTIGUAS	NOVAS	NOVAS MT	ANTIGUAS MT	TOTALMT
SALGUEIRA	54	27	27	14	23	37
CABRAL	99	20	79	66	12	78
TRAVESAS	291	137	154	55	94	149
BOUZAS	23	7	16	5	2	7
CENTRO	522	220	302	198	115	313
COIA	196	74	122	56	46	102
CALVARIO	208	118	90	46	82	128
TEIS	228	65	163	119	36	155
RURAL	249	102	147	73	71	144
SIN DATO	304	139	165	69	61	130
TOTAL	2174	909	1265	701	542	1243



#### 4. DISTRIBUCIÓN DAS MULLERES EN VIGO CIDADE

	TOTAL	ANTIGUAS	NOVAS	NOVAS MT	ANTIGUAS MT	TOTALMT
SALGUEIRA	19	5	14	2	5	7
CABRAL	24	9	15	9	3	12
TRAVESAS	118	37	81	23	13	36
BOUZAS	13	4	9	3	1	4
CENTRO	185	59	126	47	16	63
COIA	61	25	36	11	14	25
CALVARIO	83	34	49	16	13	29
TEIS	42	20	22	10	8	18
RURAL	227	40	187	42	27	69
SIN DATO	91	74	17	17	17	34
<b>TOTAL</b>	<b>863</b>	<b>307</b>	<b>556</b>	<b>180</b>	<b>117</b>	<b>297</b>



DISTRIBUCIÓN DAS VISITAS POR COMARCAS

	TOTAL	ANTIGUAS	NOVAS	NOVAS MT	ANTIGUAS MT	TOTALMT
Vigo Com	278	54	224	164	34	198
Baixo Miño	34	7	27	10	5	15
Morrazo	187	148	39	21	148	169
Condado	64	6	58	55	5	60
O Salnés	2	0	2	0	0	0
A Paradanta	42	0	42	42	0	42
Pontevedra Com.	54	25	29	27	21	48
Outras Prov.	76	3	73	68	3	71
Non aportan	53	53	0	0	8	8
<b>Totais</b>	<b>790</b>	<b>297</b>	<b>494</b>	<b>387</b>	<b>224</b>	<b>611</b>



	TOTAL	ANTIGUAS	NOVAS	NOVAS MT	ANTIGUAS MT	TOTALMT
Vigo Com	97	29	68	25	12	37
Baixo Miño	24	7	17	6	4	10
Morrazo	26	14	12	8	7	15
Condado	7	3	4	2	2	4
Salnés	1	1	0	0	0	0
A Paradanta	2	0	2	2	0	2
Pontevedra Com.	10	6	4	2	2	4
Outras Prov.	14	5	9	3	2	5
Non aportan	13	13	0	0	4	4
Totais	194	78	116	48	33	81

Analizando superficialmente os datos, vemos que das mulleres que acudiron ó centro só **un 36% presentaron unha problemática de violencia**, nembargantes, deron lugar ó 63% das visitas realizadas. Poderíamos dicir que mentres que as usuarias que non presentaban esta problemática acudiron como media 2 veces ás profesionais do servizo, ás mulleres con violencia acudiron unha media de 5 veces.

Trasladando esta observación á atención profesional recibida, a avogada e a traballadora social como media foron visitadas 3 veces por cada muller con violencia fronte a 1 vez ás mulleres sen esta problemática, mentras que na psicóloga a relación é de 4 veces a 2.

Do total de mulleres atendidas, 1057, o **64% acudiron este ano por primeira vez ó servizo**, mentras que o 36% restante xa o fixera con anterioridade. Nesta categoría, a tipoloxía de violencia mantén en xeral as mesmas porcentaxes que cos datos globais, agora ben, se entramos a analizala por profesionais, observamos que tanto na traballadora social como na psicóloga a porcentaxe de antigas usuarias atendidas con problemática de violencia está en torno ó 50%, moi por riba da porcentaxe xeral. No caso da psicóloga tamén nos expedientes novos a porcentaxe de mulleres con violencia é moi superior á media, pois chega ó 61%.

Entrando no perfil sociodemográfico das mulleres atendidas, no tocante á **idade**, observamos que á maioría das mulleres ocupan a banda comprendida entre os 26 e os 45 anos, sendo significativa tamén a porcentaxe de mulleres de máis de 55 anos que se incrementou notablemente en relación ó ano anterior: 27% fronte ao 10% en 2000. Agora ben, se desagregamos os datos de idade tipificando a problemática de violencia, atopámonos con datos ben diferenciados nos extremos: o 31% das mulleres con violencia son menores de 25 anos, fronte ao 6% das mulleres sen esta problemática, e só o 9% teñen unha idade superior aos 55 anos fronte ao 18% das mulleres sen violencia.



Na poboación atendida no Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller o **estado civil** casada é maioritario, 52%, seguido de solteira, 17%, e separada/divorciada un 11%. Introducendo o dato "violencia", é maior o número de mulleres casadas que presentaban esta problemática: o 61% fronte o 46% sen violencia, e de mulleres con parella de feito: 11% fronte ó 5%. No caso das mulleres solteiras invírtese os termos: 12% con violencia fronte ó 20% sen violencia, aínda así destaca a alta porcentaxe de mulleres solteiras con violencia.

Se atendemos á **formación**, o 47% do total de mulleres só tiñan estudos primarios, pero advírtese unha progresiva elevación do nivel de formación respecto ó ano anterior. O 40% das usuarias do servizo tiñan estudos secundarios ou superiores, mentras que no ano 2000 só representaban o 23%. O dato de violencia, neste caso, non introduce variacións apreciables.

Na **ocupación** da poboación atendida, son as amas de casa as predominantes, o 37%, seguidas dun 19% de empregadas, un 10% de paradas e un 9% de traballadoras do servizo doméstico. Tal vez o aspecto máis significativo desta variable estriba na estabilidade xeral das porcentaxes, tanto si introducimos o dato violencia e o comparamos coas mulleres sen este dato, ou ben se comparamos con datos de memorias anteriores.

Na **procedencia territorial**, as mulleres residentes en Vigo representan o 81% do total da poboación atendida, de fóra de Vigo son un 19% (194 mulleres). Ó introducir dentro da poboación de fóra de Vigo o dato "violencia" e comparar os dous grupos entre si, atopamos que o 41% das mulleres que se achegan ao centro dende fóra da cidade presentan unha problemática de violencia, porcentaxe que se incrementa se concretamos a zona de orixe, como é o caso das mulleres procedentes de do Morrazo ou do Condado, cun 57% de violencia.

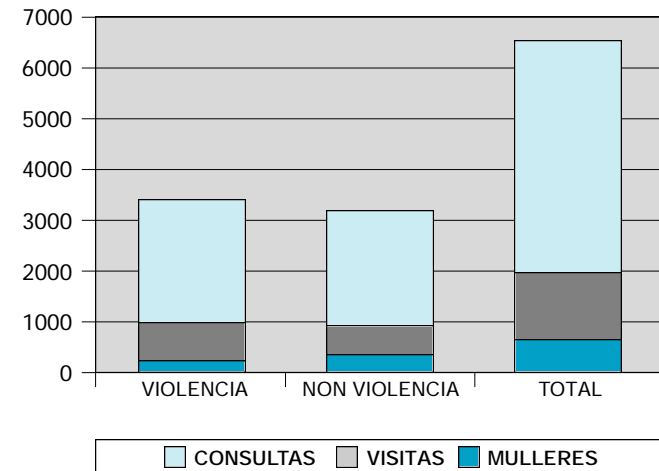
## II. ATENCIÓN XURÍDICA

## II.1. POBOACIÓN ATENDIDA

	violencia	% violencia	Non violencia	% non violencia	total
núm. mulleres	277	40, 3%	412	59, 7%	689
núm. visitas	774	59, 3%	532	40, 7%	1.306
núm . consultas	2.436	52, 4%	2.212	47, 6%	4.648

Das 689 mulleres que consultaron este ano, 463 fixérono por primeira vez na asesoría xurídica do CMIDM, mentres que 226 xa viñeran en anos anteriores.

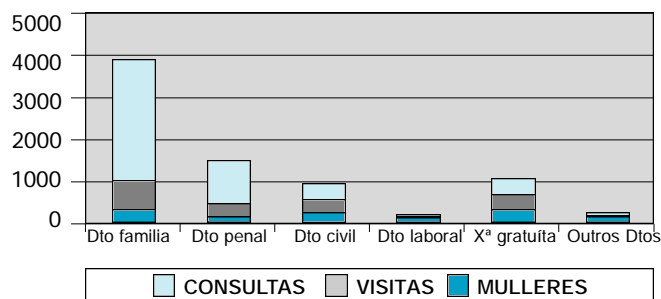
As mulleres que presentaban unha problemática de malos tratos representaron o 40% do total de mulleres atendidas e casi o 60% das visitas recibidas. Obsérvase como as mulleres que sofren violencia demandan máis apoio, mentres que aquelas que non a sofren, unha vez resoltas as súas dúbidas, polo xeral non volven visitar a avogada.



## II.2. PROBLEMÁTICA XURÍDICA.

Problemática X <sup>ca</sup>	Mulleres	Visitas	Consultas
dereito familia	440	591	2864
dereito penal	194	432	854
dereito civil	191	348	402
dereito laboral	29	31	38
xustiza gratuíta	324	411	388
outros dereitos	69	72	102
<b>Total</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>4648</b>

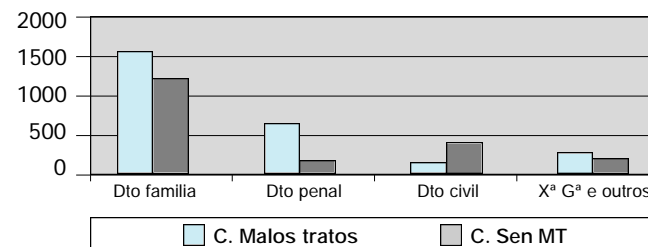
- (1) Unha mesma muller pode solicitar asesoramento sobre varias problemáticas xurídicas polo que o total de problemáticas atendidas non coincide co total de mulleres (689)
- (2) O mesmo problema reproducése o contabilizar as visitas en relación ás problemáticas atendidas, pois dentro dunha mesma visita pode ser demandada asesoría sobre varias problemáticas, ex: familia e xusticia gratuíta.



Como podemos observar no Gráfico 2, os temas xurídicos que preocuparon máis ás mulleres e as fixeron acudir ó Centro foron: dereito de familia (64% das mulleres) e xustiza gratuíta (o 47% delas), seguidos de dereito penal e civil, proporción que en líneas xerais se mantén en relación ao número de visitas realizadas sobre cada un destes temas. Non ocorre así se analizamos as consultas ou asuntos xurídicos consultados dentro de cada tema xurídico, onde as consultas sobre dereito de familia destacan claramente do resto, representando o 61% do total. Isto débese a que as consultas relacionadas con determinadas materias, como é o caso de familia, están ben diferenciadas e son múltiples as dúbidas que poden xurdir no camiño, pois son moitas as cuestións que resolver: demanda e proceso de separación, divorcio, execución de sentencias, dereitos e deberes dentro do matrimonio, dereitos das fillas/os, pensións de alimentos, reparto de bens, uso do domicilio, visitas ás fillas/os, nulidade, incumprimento de medidas..., mentres que noutras áreas, como por exemplo xustiza gratuíta, as consultas que poden xurdir son máis escasas: dereito a ela, dereito ó servizo de xustiza gratuíta para a muller maltratada.

## II.3. TIPOLOXÍA DA INFORMACIÓN E ASESORAMENTO XURÍDICO PRESTADO

### Consultas segundo problemáticas xurídicas.



### II.3.1. Consultas sobre Dereito de Familia.

Dereito de familia	ASUNTO		consultas de mulleres con malos tratos	consultas de mulleres sen malos tratos	consultas totais
	separación: procedemento e información xeral		409	462	871
dentro do procedemento de separación	consultas sobre dereitos concretos	custodia	135	277	412
		pension aliment.	129	175	304
		uso do domicilio	92	133	225
		Pensión compens.	49	59	108
		Visitas	35	84	119
		outros dereitos dos fillos	31	94	125
	execución de sentencias	64	58	122	
	reclamación de paternidade	5	14	19	
	parellas de feito	10	40	50	
	divorcio	47	92	139	
	nulidade	3	6	9	
	seguimento dos procesos	322	39	361	
	<b>TOTAL</b>		1619	1245	2864

Neste apartado, cando falamos de separación, referímonos tanto á separación dunha parella casada como non casada, e como vemos, son as consultas sobre separación as máis reiteradas, representando o 30% en dereito de familia, seguidos das consultas sobre custodia das fillas/os. Destaca tamén a demanda de asesoría sobre seguimento de procesos de separación, onde as mulleres con malos tratos supoñen tamén unha maioría esmagadora. Reflicítese así mesmo neste colectivo unha alta proporción de consultas sobre execución de sentencias.

### II.3.2. Consultas sobre Dereito Penal.

	ASUNTO	consultas de mulleres con malos tratos	consultas de mulleres sen malos tratos	consultas totais
Dereito penal	malos tratos físicos e psíquicos pola parella	104	0	104
	malos tratos psíquicos pola parella	72	0	72
	agresión sexual pola parella	4	0	4
	Ameazas, persecucións, acoso, ... pola ex parella	37	0	37
	Abandono de familia	78	23	101
	Agresións, ameazas, etc. por un terceiro	4	24	28
	Agresión sexual por non parella	3	11	14
	Acoso sexual	1	4	5
	Información sobre denuncia e procedemento penal	211	61	272
	seguemento proceso penal	183	11	194
	outros delitos	3	20	23
	<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>154</b>	<b>854</b>

A totalidade das mulleres que manifestaron sufrir malos tratos físicos e psíquicos a mans da súa parella consultaron sobre separación, co obxecto de iniciala xa ou ben reflexionar seriamente sobre iso.

Das mulleres que manifestaron sufrir exclusivamente malos tratos psíquicos, un 85% manifestaba a intención de iniciar trámites, o resto solicitaba unha primeira información co obxecto de usala para avisar ó home e coñecer os pasos que hai que seguir no caso de que este non modificara a súa conducta.

No apartado de malos tratos psíquicos, o dato reflexa exclusivamente as consultas sobre o delito/falta de malos tratos psíquicos, consultas co obxecto de coñecer a trascendencia penal e o procedemento que hai que seguir para a condena do agresor.

O seguemento de procesos penais, na súa práctica totalidade foi feito con mulleres que sufrían malos tratos, e eran derivados da denuncia interposta.

Nas consultas sobre dereito penal, as correspondentes a mulleres con malos tratos representan o 82% do total.

### II.3.3. Consultas sobre Dereito Civil.

	ASUNTO	mulleres con malos tratos	mulleres sen malos tratos	totais
Dereito civil	procedemento de menor contía	6	64	70
	cuestión económica	3	49	52
	vivenda (comunidad e prop., contratos, conflitos, ...)	0	44	44
	Herdanzas e sucesións	36	126	162
	Incapacidade, tutela, ...	0	6	6
	Residencia, nacionalidade, ...	2	6	8
	Seguimento procesos	4	30	34
	Outros	0	26	26
	<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>351</b>	<b>402</b>

As consultas sobre dereito civil representan unha baixa porcentaxe sobre o total. Neste apartado observamos ademais a baixa incidencia de mulleres con malos tratos como consultantes.

### II.3.4. Consultas sobre dereito laboral, xustiza gratuita e outros dereitos.

	ASUNTO	mulleres con malos tratos	mulleres sen malos tratos	totais
Dereito laboral	contratación	2	24	26
	acoso sexual/ discriminación	1	6	7
	conflitos	0	5	5
Dereito laboral	xustiza gratuita	246	163	409
	Servicio xustiza gratuita para mulleres maltratadas	25	0	25
	outros dereitos	2	54	56
	<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>252</b>	<b>528</b>

As consultas sobre xustiza gratuita son con diferenza as de maior peso dentro deste apartado e, en maior proporción, realizadas por mulleres con malos tratos.

Ó servizo de xustiza gratuita para mulleres maltratadas é un novo servizo posto en marcha pola Consellería de Familia nos derradeiros meses do ano 2001 a través do Colexio de Avogados, este servizo proporcionou avogado/a gratuito para o asesoramento a mulleres vítimas de malos tratos e para a asistencia ó xuízo.

## II.4. ACTUACIÓNS DE APOIO E ASISTENCIA XURÍDICA.

tipo xestión	mulleres con malos tratos			mulleres sen malos tratos	Totais
	Acollidas	Non acollidas	Total m.t.		
análise e explicación documentos	43	52	95	60	155
elaboración escritos xurídicos	12	20	32	25	57
elaboración med. provisionáís	26	0	26	0	26
revisión de documentos	8	13	21	18	39
elaboración informes xurídicos	0	18	18	22	40
negociacións para convenios	15	11	26	13	39
reunión/conversa co avogado da usuaria	91	9	100	4	104
reunión/conversa/ xestións co xulgado	45	25	70	0	70
Reunión/conversa/ xestións coa policía	10	12	22	0	22
reunión/conversa/ xestións co Cº avog.	6	6	12	8	20
xestións co S <sup>co</sup> do Cº avog. contra m.t.	10	12	22	0	22
xestións con institucións	9	23	32	4	36
acompañamentos	6	1	7	0	7
elaboración de convenio	8	4	12	2	14
redacción borrador para escritura	2	3	5	4	9
búsqueda de recursos	5	17	22	30	52
xestións coa letrada do Pr. de As. Letrada	15	4	19	0	19
TOTAL	311	230	541	190	731

Ademáis da información e asesoría xurídica, a avogada do centro leva adiante unha serie de actuacións e xestións xurídicas que analizaremos neste apartado.

As xestións coa letrada do programa de asistencia letrada, refírese as xuntanzas coa letrada externa, responsable deste programa municipal, que ten por obxecto cubrir a asistencia letrada en xuízo por violencia, en casos de certa complexidade.

A meirande parte das actuacións da avogada do centro, o 74%, son realizadas para mulleres con malos tratos.

Dado o peso específico desta problemática, introducimos a variable de acollemento dentro das mulleres con violencia para permitir unha mellor reflexión sobre os datos achegados. Observamos entón como unha serie de actuacións xurídicas son realizadas casi exclusivamente coas mulleres da Casa de Acollida: elaboración de medidas provisionáísimas, reunións ou conversas co/a avogado/a da usuaria, reunións ou xestións co xulgado, ou elaboración de convenio regulador.

Aproximando a mirada ás actuacións realizadas para as mulleres da Casa de Acollida, compre explicar o seguinte:

Pola avogada do CMIDM presentáronse 26 demandas de medidas provisionáísimas, isto é, en todos os casos que era conveniente e útil (cando non se presenta esta demanda pola avogada do servizo se debe a que: ou ben as partes non teñen unha relación sobre a que sexa posible solicitarlas -por exemplo, cando o maltratador era o pai, ou a relación co maltratador aínda non era de parella de feito ou matrimonial, ... -ou ben non hai fillos nin bens que solicitar pola muller, polo que non ten sentido dita demanda, (caso no que se iría directamente á separación principal se as partes están casadas), ou porque xa se presentaran estas medidas por un avogado que xa tiña a muller antes de entrar na Casa de Acollida, ou porque a muller non quere). En todos os casos (excepto nun, que a muller quixo retirala) o procedemento iniciado coa demanda de medidas provisionáísimas concluíuse antes da saída da muller da Casa de Acollida.

Tras interpoñer a demanda de medidas provisionáísimas, é a avogada ou avogado de oficio quen acude á comparecencia. Este avogado ou avogada de oficio foi solicitado coa intervención da avogada e a administrativa do centro, unha vez que a muller ten ingresou na Casa.

Os contactos e reunións da avogada do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller con estes avogados e avogadas son constantes e continuos, contabilizándose que a avogada mantivo contactos e conversas co 100% dos avogados e avogadas das mulleres ingresadas na Casa de Acollida.

En case que todos os casos concedéronse á muller as medidas solicitadas na demanda de medidas, se ben hai que dicir que, en relación ás pensións de alimentos para as fillas ou fillos, as cantidades outorgadas foron sempre, excepto nun caso, menores das solicitadas.

Despois da resolución das medidas provisionáísimas, son xa as avogadas ou avogados de oficio designados quen continúan co procedemento principal de separación, se ben co seguimento do proceso por parte da avogada do CMIDM.

Respecto das denuncias penais polos malos tratos, cómpre destacar que no 80% dos casos se tramitaron como faltas (pena de multa ou, en casos excepciónais e nos que se cumpren as previsións legais, de arrestos de fin de semana). Tamén é de destacar que en ningunha das tramitadas nos xulgados de Vigo se chegou a dictar sentenza antes da saída da muller da Casa de Acollida. E, se ben é certo que algunhas mulleres saíron ó cabo de poucos días, a estancia normal é de ó redor de tres meses. E temos o dato de que en moitos casos chegou a tardar a resolución penal máis de nove meses.

En cambio, é interesante mencionar que empezan a se dictar máis autos de aloxamento que en anos anteriores e, ademáis, empezan a dictarse xa con anterioridade ó xuízo, isto é, dende que a denuncia chega ó/a xuíz/a ou ben dende que a muller o solicita.

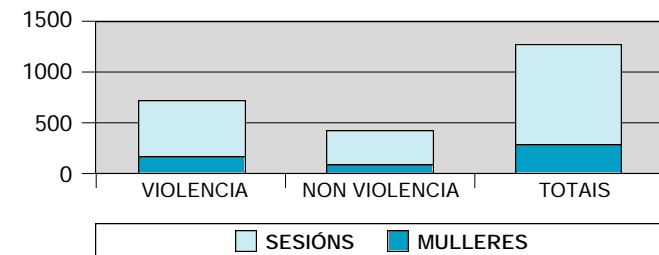
### III. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Neste ano, formando parte das medidas do Plan contra a violencia posto en marcha pola Concellería da Muller do Concello de Vigo, a psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller responsabilizouse do Programa de asistencia especializada para mulleres vítimas de violencia. Programa que compatibilizou co asesoramento xeral a mulleres sen esta problemática ata que en setembro deste mesmo ano comezou a funcionar dentro do centro un Programa de asistencia psicolóxica xeral a cargo dunha psicóloga de apoio. A derivación das mulleres a este programa de apoio psicolóxico xeral realizáse dende a psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller ou ben dende a profesional responsable do Programa de acollemento no servizo, neste caso a auxiliar administrativa.

### III.1. DATOS GLOBAIS DA POBOACIÓN ATENDIDA.

#### III.1.1. Distribución e problemática psicolóxica presentada

	Violencia	%	Non violencia	%	TOTAIS
NÚM.DE MULLERES	147	55%	121	45%	268
NÚM. DE SESIÓNS	640	69%	294	31%	934



PROBLEMÁTICA	NÚM. MULLERES	%
Deterioro na relación coa parella	39	15%
Separación	27	10%
Dificultades coas fillas/os	19	7%
Outros*	36	13%
Violencia	147	55%
TOTAL MULLERES	268	100%

\*Fai referencia a mulleres que foron derivadas a outros servizos específicos, mulleres que se foron da cidade etc.

### III.1.2. Intervención psicolóxica

INTERVENCIÓN	Núm. MULLERES	%
Apoio	57	21
Asesoramento	125	47
Terapia individual	86	32
Terapia grupal	(21)	
Derivación ó Programa de apoio	(19)	
TOTAL	268	100

Os datos reflectidos ata o momento, refírense os globais das mulleres que acudiron ó Centro Municipal de Información en demanda de asistencia psicolóxica.

Do total de mulleres (268) o 55% presentan como demanda inicial problemas de violencia.

A intervención psicolóxica, dende unha abordaxe feminista, está baseada no modelo integrador multidimensional con incidencia nos aspectos seguintes: afectivos, cognitivos e conductuais.

### III.1.3. Variable psicolóxicas

Algunhas das variables psicolóxicas mais significativas que poden explicar a demanda que presentan as mulleres son:

- Resistencia a aceptar a ruptura da relación de parella.
- Culpa.
- Medo.
- Inseguridade.

Mais especificamente as mulleres que sofren violencia presentan ademais as seguintes variables psicolóxicas:

- Indefensión.
- Soedade.
- Minimización da problemática da violencia como resultado da adaptación a situación de tensión.
- Temor ó futuro
- Dependencia afectiva.
- Interiorización estereotipada do rol de xénero.

## III.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓXICA ESPECIALIZADA A MULLERES QUE SUFRIRON VIOLENCIA

### III.2.1. Poboación atendida

VIOLENCIA	MALOS TRATOS				TOTAL	VIOLENCIA SEXUAL	ACOSO SEXUAL	TOTAL
	Non acollidas	%	Casa de Acollida	%				
Núm. de mulleres	106	71	41	29	147	7	2	9
Núm. sesións	337	53	303	47	640	36	9	45

### III.2.2. Problemática emocional

A violencia de xénero é o factor de risco predominante contra e saúde de mulleres. Esta afirmación non só esta avalada pola nosa experiencia e a doutras/os profesionais, senón que tamen coinciden organismos e institucións internacionais (ONU, Inmista Internacional, Consello Europeo, etc.)

Da problemática de violencia que presentan as mulleres que acoden ó Centro Municipal de Información, é maioritaria a demanda de malos tratos seguida de agresións sexuais e acoso sexual.

Os síntomas máis habituais que presentan as mulleres vítimas de violencia de xénero, e mais concretamente as que sofren malos tratos, refíren a seguinte sintomatoloxía:

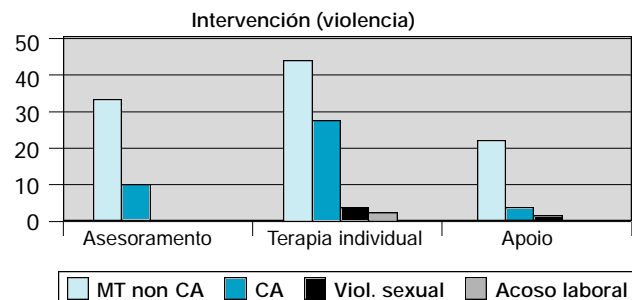
Afectiva:	Tristeza	Apatía	Soedade
Cognitiva:	Ansiedade anticipatoria Sentemento de culpa	Rumiacións Baixa autoestima.	
Conductual:	Pranto Cambio de humor	Temor Diminución da atención	Medo
Fisiolóxica:	Dor de cabeza Hipersomnio	Cansancio Trastornos da alimentación	Insomnio



### III.2.3. Intervención psicolóxica. Tipoloxía

VIOLENCIA	MALOS TRATOS			VIOLENCIA SEXUAL	ACOSO SEXUAL	TOTAL
	Non acollidas	Casa de Acollida	TOTAL			
Asesoramento	35	10	45			
Terapia individual	44	26	70	5	2	7
Terapia grupal		21				
Apoio	27	5	32	2		2
	106	41	147			

Ademais destas cifras, tamén recibiron asistencia psicolóxica, 7 nenas/os. A problemática máis habitual son problemas de conducta e do estado de ánimo.



#### III.2.3.1. Grupo terapéutico

Este ano participaron en terapia de grupo 21 mulleres da Casa de Acollida.

O grupo de terapia ten como característica ser heteroxeneo en canto á idade, estado civil, nivel socioeconomicocultural, etc..

O grupo posibilita as relacións multidireccionais, compartir a propia experiencia.

Obxectivos do grupo:

- Clarear a posición das mulleres na violencia
- Romper co illamento
- Fomentar o autoconceito positivo de si mesmas.
- Proporcionar elementos e recursos para establecer relacións interpersonais máis saudables.

### III.2.4.- Intervención terapéutica

Situación	Non acollidas	%	Mulleres da Casa de Acollida	%	Núm. mulleres	%
En activo	12	11	9	22	21	14
Altas	54	51	14	34	68	46
Outros	40	38	18	44	58	40
TOTAIS	106	100	41	100	147	100

### III.3. XESTIÓNS E DERIVACIÓNS

A asistencia psicolóxica prestada non só comprende a intervención directa coas mulleres que acóden ó centro; realízanse tarefas, que aínda que son difíciles de cuantificar, non poden por iso deixar de ser prioritarias e importantes; podemos resaltar:

- Elaboración de proxectos.
- Elaboración de informes para outros servicios, institucións, sobre todo nos casos de agresións sexuais e malos tratos (14)
- Asistencia a xuízos para ratificar os informes mencionados. (5)
- Coordinar e participar en xornadas e campañas de sensibilización e información coas diferentes asociacións de mulleres de Vigo.
- Participar en conferencias, coloquios, obradoiros organizados por diferentes colectivos e asociacións.
- Participación en colexios e institutos da comarca, con talleres sobre violencia e sexualidade dirixidos a alumnos/as dos últimos cursos. Este tipo de intervención é moi demandada tanto polas propias alumnas/os como polos profesores/as e nais/pais.
- Intervencións fóra do centro en situacións de emerxencia, normalmente por petición doutros profesionais.
- Participación en cursos e xornadas de formación e reciclaxe.
- Formación de profesionais que traballan con mulleres que sofren violencia doméstica.
- Xuntanza semanal das profesionais do centro para a análise, información e coordinación das tarefas e intervencións profesionais.
- Xuntanzas de coordinación con profesionais doutros servicios (Casa de acollida, menores, saúde mental, asociacións, etc.). No caso da Casa de Acollida as xuntanzas están sistematizadas para unha coordinación nas intervencións e para analizar e valorar pautas de intervención coas mulleres e nenas/os
- Información e asesoramento telefónico.

### III.4. PROGRAMA DE APOIO PSICOLÓXICO.

A intervención do programa de apoio está especialmente indicada naquelas mulleres que desexan axuda psicolóxica e con queixas referidas a:

- Insatisfacción nas súas relacións de parella, presentando ansiedade e depresión diante dunha toma de decisións.
- Desconfianza, tristura, desengano e culpa despois da ruptura de parella.
- Crise na parella.
- Preocupación polas fillas ou fillos nos casos de separación ou divorcio.
- Baixa autoestima, perda de confianza, dificultades no mundo laboral, depresións, ansiedade, medo... conformando unha síndrome de tensión postraumática que perdura longo tempo despois de romper cunha relación abusiva.

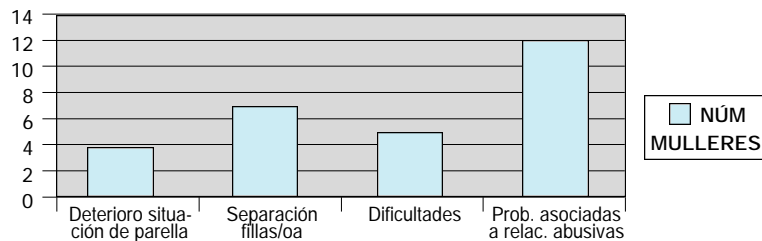
Dende o inicio do programa, en setembro do 2001, foron atendidas 28 mulleres, 19 destas, requiriron terapia (producíronse 7 altas, mentres 12 continúan aínda a terapia). Estase a traballar un modelo de terapia breve, precisando unha media de 3 ou 4 sesións por caso. Dúas mulleres foron atendidas en crise e 7 realizaron unha consulta de asesoramento.

#### III.4.1. Poboación atendida

	Totais
Núm. de Mulleres	28
Núm. de Sesións	66

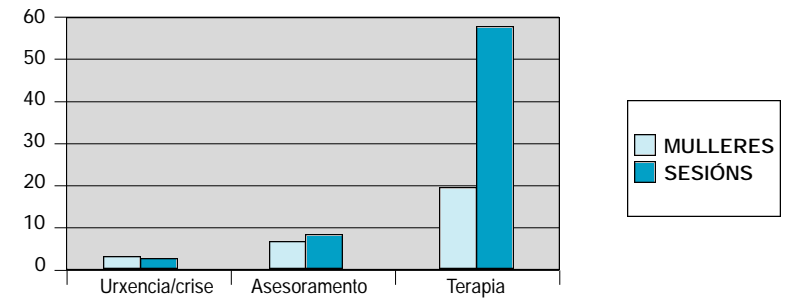
#### III.4.2. Problemática psicolóxica presentada

Problemática	Núm. mulleres
Deterioro na situación de parella	4
Separación	7
Dificultades fillas/os	5
Prob. asociadas a relacións abusivas.	12
<b>TOTAL Mulleres</b>	<b>28</b>



### III.4.3. Intervención psicolóxica:

Intervención	Núm. mulleres	Núm. sesións
Urxencia/crise	2	2
Asesoramento	7	8
Terapia	19	56
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>66</b>



Terapia	Situación	Núm. Mulleres	sesións realizadas
	En activo	12	39
	Altas	7	17
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>56</b>

Tamén outros membros do grupo familiar participaron na asistencia terapéutica, segundo queda reflectido no seguinte cadro:

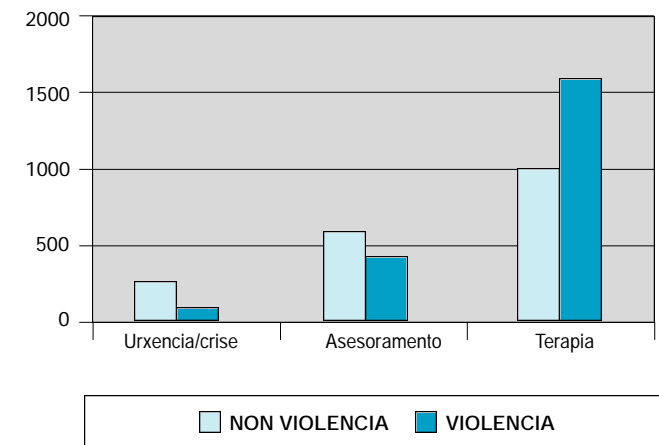
	Nº
Fillas/os	5
Cónxuxe/compañeiro	3
Outros familiares	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

#### IV. ASISTENCIA E ASESORAMIENTO SOCIAL

#### IV.1. POBOACIÓN ATENDIDA

	Violencia	% Violencia	Non violencia	%Non violencia	TOTAL
Núm. de Mulleres	124	40,26	184	59,74	308
Núm. de Visitas	385	64,92	208	35,07	593
Núm. de Consultas	1013	63,35	586	36,65	1599

Das 308 mulleres que acudiron á traballadora social, 185 mulleres consultaron por primeira vez, mentres que 121 xa realizaron consultas en anos anteriores



Na táboa vese claramente como a maior parte das visitas realizadas á traballadora social son feitas por mulleres que sufriron violencia (o 65% das visitas e o 63% das consultas). As mulleres con violencia acoden cunha problemática social máis ampla polo que consultan sobre máis temas e acoden máis veces ó Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller. As mulleres que non sofren esta problemática, normalmente realizan consultas puntuais.

## IV.2. TIPOLOXÍA DO ASESORAMENTO E INFORMACIÓN SOCIAL.

	Consultas
PRESTACIÓNS ECONOM	370
EMPREGO	225
SAÚDE	148
MENORES	139
EDUCACIÓN	132
VIVENDA	218
EXTRANXERÍA	67
OCIO E TEMPO LIBRE	19
TERCEIRA IDADE	7
MALOS TRATOS	274
TOTAIS	1599

Nesta táboa contabilízanse o total das demandas sociais presentadas durante o ano 2001, tanto por parte das mulleres que acudiron por primeira vez ó Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller como das usuarias antigas.

Aprécianse dous picos sobresaíntes: as consultas arredor das prestacións económicas e os malos tratos. Estes dous termos están moi relacionados xa que unha gran parte das mulleres que acoden ó centro con malos tratos teñen ingresos económicos baixos ou nulos.

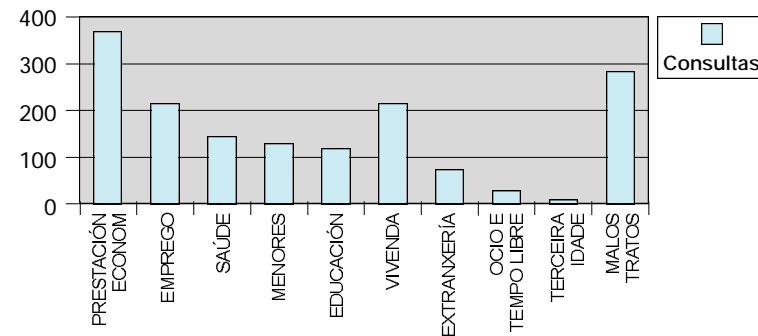
No tocante ás prestacións económicas, dependendo do seu perfil socioeconómico, asesóraselle sobre as prestacións ás que tería acceso, así como onde se ten que dirixir para solicitálas; sobre a documentación que deben aportar e sobre prazos de presentación.

As intervencións máis habituais nas consultas de prestacións económicas son:

- Explicación e revisión das resolucións de peticións de axudas e documentación requirida.
- Informes sociais e informes para a tramitación das axudas.
- Coordinación cos servizos sociais de Atención Primaria ou os organismos competentes na tramitación das prestacións, como pode ser o Servizo da Infancia da Xunta, Instituto Nacional da Seguridade Social, Consellería de Educación, etc.
- Concertación de entrevistas cos profesionais de referencia para a tramitación da prestación.
- Cumprimentación e axuda para o cumprimento de solicitudes e outros documentos.

Nos malos tratos, aínda que xeneran menos consultas que as prestacións económicas, é onde se concentra a maioría do traballo xa que as mulleres que sofren violencia son as que xeneran máis actuacións. Con este colectivo a traballadora social realiza a entrevista de acollida, que dá lugar á comprensión da situación da muller. Dependendo da situación social, económica e familiar, búscase xunto coa muller as solucións máis adecuadas. Esta procura de solucións dá lugar ó asesoramento e xestións mencionadas de prestacións económicas, así como asesoramento e xestións en vivenda, emprego, menores,... que logo comentaremos.

De seguido, encóntranse as consultas sobre emprego que atinxen a gran parte das mulleres que teñen baixos ou nulos ingresos, polo que unha saída a esta problemática é a busca de emprego para poder ser independentes. A este respecto a traballadora social realiza con elas un itinerario de busca de emprego, explicando os recursos máis aptos para a súa demanda e o seu perfil laboral, así como concertar entrevistas nos servizos de orientación laboral (Servizo Orientación Laboral do Concello de Vigo; Rede ILMA;...) cando a situación así o require. Do mesmo xeito fanse as coordinacións necesarias cos servizos mencionados para a consecución dunha atención integral neste aspecto.



Moi parello ó asesoramento laboral están as consultas sobre vivenda, xa que a maior parte das mulleres que sofren malos tratos buscan unha alternativa ó fogar onde se dá esa situación, e isto ocorre tanto nas mulleres que solicitan acollimento na Casa de Acollida como as que non. De forma xeral demandan asesoramento sobre vivendas, cunha renda de aluguer baixa, ou a posibilidade de habitacións, dándoselles un asesoramento sobre ás posibilidades de acceso á vivenda, axudas económicas ás que poderían ter acceso e recursos alternativos, dependendo das circunstancias persoais. As xestións máis habituais son:

- Coordinación co Instituto Galego de Vivenda e Solo.
- Busca pormenorizada de pisos ou habitacións de aluguer.
- Mediación entre as mulleres que ofertan no Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller a posibilidade de compartir piso e aquelas que aceptan esta opción.

Despois deste gran bloque fundamental de consultas de: prestacións económicas, malos tratos, emprego e vivenda, destaca un segundo bloque con tres apartados:

A) Saúde, centrado sobre todo na información de asistencia sanitaria a nivel xeral (cambio de médico, cobertura sanitaria no caso de separación, etc.) e recoñecemento de minusvalías; aportándose a solicitude de recoñecemento, apoiando a muller no proceso de solicitude.

Outras xestións habituais son:

- Coordinación cos servizos de Atención Primaria de Saúde, Centro de Orientación Familiar, Inspección do Sergas, ....
- Concertación de entrevistas cos profesionais do Centro Base de Recoñecemento de Minusvalía, ou dos Centros de Orientación Familiar de fose necesario, etc

B) Menores, o principal das consultas son de Servicio de Axuda Domiliaria da Infancia, xestionado pola traballadora social do servizo, e informando as mulleres ou colectivos sobre a tramitación de petición de canguros, realizando posteriormente un seguimento do servizo prestado, xa que este é un servizo propio do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller.

Neste campo ademais do asesoramento hai unha estreita colaboración co Servicio de Atención á Infancia da Xunta: concertación de entrevistas para as mulleres coas profesionais e cos profesionais deste servizo, coordinación constante entre os dous servizos, emisión de informes necesarios cando así o requira a situación, e solicitudes para os servizos dependentes deles (centros de día, garderías, ....)

C) Educación: neste apartado a maioría do traballo concéntrase no asesoramento e a maior parte das xestións realizadas céntranse nas mulleres maltratadas.

As actuacións fundamentais son a coordinación, cos Centros de Ensino e con Inspección de Educación da Consellería de Educación e a tramitación das solicitudes para o traslado de expedientes (nas mulleres da Casa de Acolida)

D) Por último están as consultas de estranxería que aínda que só representan o 4% do total, presentan un constante aumento con respecto a outros anos. A actuación fundamental ademais do asesoramento é a coordinación cos distintos servizos de Atención o/a Inmigrante: Cáritas, CITE, ...

#### IV.3. CONSULTAS E DEMANDAS SOCIAIS.

##### Prestacións económicas

Consultas	Non Violencia	Violencia	Totais
RISGA	31	63	94
PNC	15	15	30
Bolsas	9	7	16
AIM	15	9	24
Axuda de emerxencia	23	40	63
Incapacidade temporal	6	1	7
Invalidez	6	1	7
Xubilación	2	1	3
Viuvez/Orfandade	2	3	5
Prestación familiar	24	21	45
Axuda á saída da CA	0	22	22
Seguimento	7	13	20
Outros	11	23	34
<b>TOTAIS:</b>	<b>151</b>	<b>219</b>	<b>370</b>

##### Emprego

Consultas	Non Violencia	Violencia	Totais
Información xeral	17	36	53
Reclamacións	1	1	2
Autoemprego	2	1	3
Ofertas de emprego	38	8	16
Busca de emprego	38	37	63
Seguimento	11	35	46
Outros	13	17	30
<b>TOTAIS :</b>	<b>90</b>	<b>135</b>	<b>225</b>

##### Saúde

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
Asistencia sanitaria.Información	19	33	52
Persoas sen recursos	1	7	8
Alcohol	0	4	4
IVE	8	3	11
Saúde mental	0	4	4
SAD	2	3	5
Recoñecemento de minusvalías	16	11	27
Outros	18	19	37
<b>TOTAIS:</b>	<b>64</b>	<b>84</b>	<b>148</b>

##### Menores

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
SADI-canguros-	31	22	53
Acollemento	1	1	2
Problemáticas Varias	29	8	37
Outros	28	19	47
<b>TOTAIS :</b>	<b>92</b>	<b>49</b>	<b>139</b>

#### Educación

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
Escolas infantís	15	26	41
Colexios	13	24	37
Formación de adultas	2	0	2
Formación para o emprego	9	5	14
Outros	19	19	38
<b>TOTAIS:</b>	<b>58</b>	<b>74</b>	<b>132</b>

#### Vivenda

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
Busca de vivenda	16	52	68
Acceso á propiedade	9	6	15
Vivendas sociais	7	4	11
Aloxamento alternativo	4	6	10
Outros	28	31	59
Seguimento	11	44	55
<b>TOTAIS:</b>	<b>75</b>	<b>143</b>	<b>218</b>

#### Estranxería

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
Permiso de traballo	6	0	6
Permiso de residencia	5	4	9
Asistencia sanitaria	7	8	15
Outros	18	19	37
<b>TOTAIS:</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>67</b>

#### Ocio e tempo libre

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
Cursos de ocupación	9	0	9
Asociacións	4	1	5
Outros	4	1	5
<b>TOTAIS:</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

#### Terceira Idade

Consultas	Mulleres sen M.T.	Mulleres con M.T.	Totais
Residencias	1	1	2
SAD	2	3	5
<b>TOTAIS:</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

#### Malos tratos

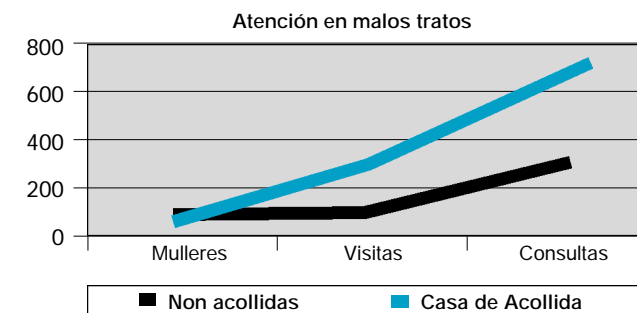
Consultas	Mulleres con M.T.
Información Casa de Acollida	51
Saída do domicilio	12
Xeral	54
Seguimento	153
Outros	4
<b>TOTAIS:</b>	<b>274</b>

## IV. 4. ATENCIÓN SOCIAL A MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

### IV.4.1.-Distribución

VIOLENCIA	Non Acollidas	Casa de Acollida	TOTAIS
Núm. de Mulleres	83	41	124
Núm. de Visitas	98	287	385
Núm. de Consultas	274	739	1013

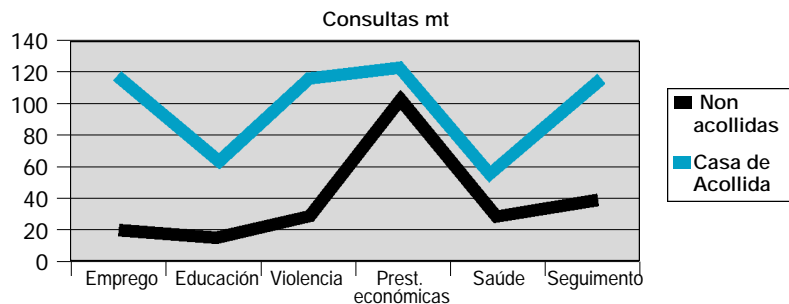
Como se desprende da táboa, o traballo social con mulleres "en violencia"; especificamente malos tratos, concéntrase nas mulleres acollidas, quen, representando só o 37% do total, realizan o 75 % das visitas e o 72% das consultas formuladas. Como media, as mulleres acollidas visitaron 7 veces á traballadora social, mentres que as que non o estaban fixérono unha soa vez



### IV.4.2.- Problemática social atendida.

VIOLENCIA	Non Acollidas	Casa de Acollida	Total Consultas
Emprego	19	116	135
Educación	12	62	74
Vivenda	31	112	143
Prest.económicas	99	120	219
Saúde	30	54	84
Seguimento	41	112	153
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>236</b>	<b>572</b>	<b>808</b>

Nesta táboa e no gráfico correspondente, analízanse só as temáticas máis significativas das consultas, segundo as demandas sociais expostas polas 124 mulleres con malos tratos atendidas pola traballadora social .



Obsérvase na gráfica como os recursos económicos son a problemática social atendida máis salientable, seguida do seguimento. A intervención de seguimento e prioritaria nas mulleres acollidas. Vivenda e emprego, son as outras dúas problemáticas que se repiten con máis frecuencia, aquí de novo máis especialmente nas mulleres ingresadas na CA.

As prestación económicas, vivenda e emprego, son con moita frecuencia temas sociais que van xuntos na atención e apoio á muller maltratada, e sobre todo, no caso das mulleres ingresadas na Casa. Normalmente a actuación de seguimento refírese sobre todo a estes tres temas.

A diferenza na demanda en emprego e vivenda das mulleres da Casa de Acollida e non acollidas é debido sobre todo á carencia de recursos persoais das acollidas, xa que as que non utilizan este servizo adoitan ter apoios e recursos persoais e familiares. Os principais obstáculos sociais que se lle presentan ás mulleres da Casa de Acollida son: atopar un traballo estable con alta na Seguridade Social, non na economía somerxida, e atopar unha vivenda cunha renda de aluguer baixa e adaptada ás súas circunstancias económicas para facilitarlles a autonomía.

Na demanda de educación tamén se observa un comportamento diferente. Isto débese a que as mulleres da Casa dan lugar a moitos máis trámites de escolas e escolas infantís por traslados (informes, coordinacións,...), cás mulleres non acollidas.

Por último no que respecta a saúde hai unha diferenza menos destacable entre as demandas das mulleres da Casa fronte ás das non acollidas; as primeiras adoitan ser por motivo de cambio de médicos para desprazadas e asistencia sanitaria ós menores, e as demandas das non acollidas céntranse moito máis no temor a perder a asistencia sanitaria pola separación do seu marido.

Como conclusión poderíamos dicir que a prioridade das consultas é a mesma tanto nas mulleres que sofren malos tratos como as que non padecen esta situación, aínda que neste segundo grupo (mulleres sen malos tratos) hai unha maior diversidade na tipoloxía das consultas.

Na proporción entre consultas e mulleres, destaca como as mulleres maltratadas xeran máis consultas que as mulleres sen malos tratos, quedando patente que 184 mulleres que non sofren violencia xeneran 586 consultas mentres que 124 mulleres con malos tratos xeran 1013 consultas.

#### IV.4.3. Casa de Acollida e Piso de Saída

No ano 2001 houbo 41 mulleres que permaneceron na Casa de Acollida acompañadas con 32 fillos/as. Dentro destes ingresos están incluídos 2 reingresos, é dicir, dúas mulleres que xa estiveran na Casa de Acollida noutros anos anteriores. No Piso tutelado ou de "saída" houbo dúas mulleres neste ano.

##### IV.4.3.1. Axuda económica á Saída da CA.

Esta axuda, contemplada no Plan Municipal contra a Violencia, supón un apoio económico, por un máximo de 100.000 pts, para aquelas mulleres que á saída da Casa de Acollida se atopan nunha situación económica precaria.

Neste ano de implantación da medida, 15 mulleres recibiron o total desta prestación económica: en 8 casos para aluguer/fianza de nova vivenda e compra de utensilios, en tres casos para compra de alimentos e enseres e nos 2 casos restantes para traslado de domicilio fóra de Vigo.

#### IV.4.4. Actuacións sociais e procedementos de atención.

Ademais da atención directa, hai unha serie de actuacións sociais que son frecuentes e forman tamén parte da asistencia social prestada en especial ás mulleres que sofren violencia:

1.- Realización da primeira entrevista de acollida cumprimentando a partir dela o protocolo de ingreso na Casa de Acollida

2.- Trámites:

Prestacións económicas.

- Coordinación cos servizos sociais de atención primaria dos concellos de procedencia da muller, .- Solicitudes de pensións de invalidez, xubilación e outros
- Solicitudes de axudas municipais para comedor e material escolar, entre outras.
- Tramitación das Axudas Económicas á Saída da Casa de Acollida

Escolarización dos/as nenos/as:

- Solicitud de traslado de expediente académico dos/as nenos/as de maneira temporal ou definitiva
- Solicitud de prazas nas escolas infantís municipais e as subvencionadas pola Xunta



Ámbito laboral:

- Seguimento na busca de emprego e concertar cita nos centros de orientación laboral da Xunta e do Concello,

Vivenda

- Seguimento na busca de vivenda, e de ser necesario, acompañamento

Outros:

- Solicitudes de participación para os fillos e fillas nos programas de tempo libre do Concello de Vigo e da Xunta.
- Coordinación e reunións cos servizos necesarios para atención integral da muller.

#### IV.5. XESTIÓNS E ACTUACIÓNS XERAIS

Informes sociais:

Ó longo do ano 2001 emitíronse 33 informes sociais. Os motivos foron:

- Formar parte do expediente de Risga e/ou axudas de emerxencia, tramitadas pola traballadora social do concello de referencia.
- Traslado de colexios.
- Problemáticas do menor ante o Servizo da Infancia da Xunta de Galicia.
- Informes para as vacacións e estancias de tempo libre do Servizo Galego de Igualdade.

Outras intervencións:

- Acompañamentos e visitas a domicilio cando se precisaron.
- Emisión de informes técnicos á Concellería da Muller, valorando a necesidade de prórrogas de estancia na Casa de Acollida, entre outros.
- Reunións de coordinación semanais co equipo do Centro de Información /Casa de Acollida.
- Reunións de coordinación con outras compañeiras e outros profesionais para levar a cabo unha atención integral e conxunta dos casos.

V. ATENCIÓN TELEFÓNICA

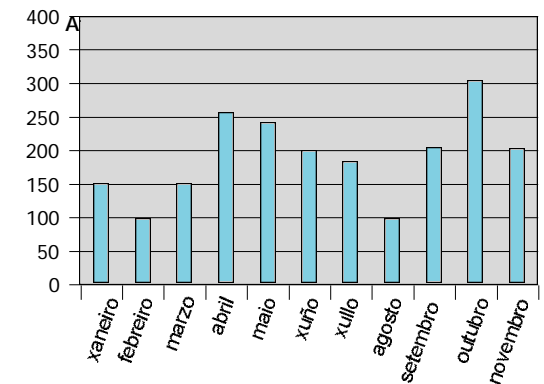
A atención telefónica do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller forma parte do Programa de Acolida e Recepción no servizo. As chamadas son atendidas inicialmente pola auxiliar administrativa responsable deste programa, quen proporciona a información ou asesoramento solicitado pola persoa consultante. De ser necesario derivará a chamada á profesional do servizo competente para proporcionar o asesoramento específico que o caso requira. Así mesmo efectúa a derivación interna das chamadas das persoas que solicitan falar directamente con algunha das profesionais, tanto para citas como por cuestións propias do servizo .

Esta atención telefónica efectúase segundo o protocolo de atención do Teléfono 24 horas, servizo municipal que o Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller comparte coa Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas.

### V.1. DISTRIBUCIÓN MENSUAL

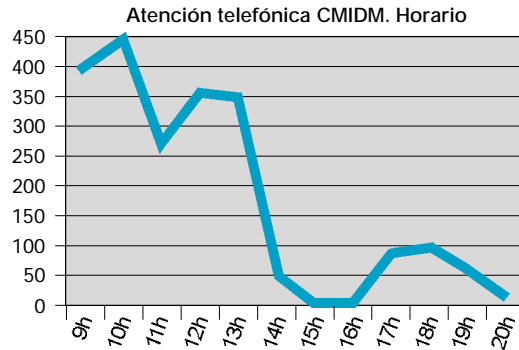
Durante o ano 2001, recibíronse no Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller 2116 chamadas, distribuídas mensualmente segundo a seguinte táboa:

Mes	Núm. chamadas
xaneiro	143
febreiro	102
marzo	151
abril	258
maio	240
xuño	196
xullo	177
agosto	105
setembro	224
octubro	313
novembro	207



## V.2. DISTRIBUCIÓN HORARIA ANUAL DAS CHAMADAS

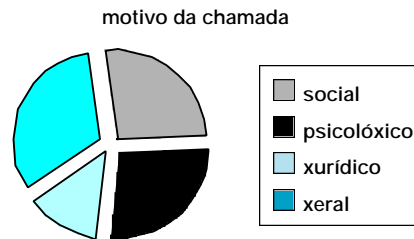
hora	Núm. de chamadas
9H	384
10h	440
11h	272
12h	353
13H	343
14h	57
17h	87
18H	90
19h	70
20h	20



Hai que ter en conta que o Servicio só funciona en horario de tarde os luns e os xoves, e dende xullo deste ano só abre os luns pola tarde.

## V.3. TIPOLOXÍA DAS CHAMADAS.

Motivo	Núm. de chamadas
Social	535
Psicolóxico	612
Xurídico	324
Xeral/Outros	645

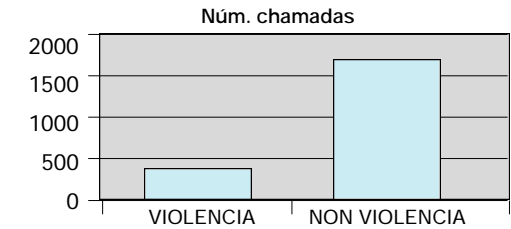


Das 534 chamadas baixo o epígrafe de social, 219, é dicir, o 41%, están relacionadas co SADI -Servicio de Atención á Infancia- Programa baixo a responsabilidade da traballadora social do Centro.

Das 612 chamadas do apartado psicolóxico, 403, o 66%, son para pedir cita coa psicóloga ou en relación cunha cita con esta profesional.

Se a clasificación das chamadas facémola atendendo ó motivo "violencia" atopamos a seguinte distribución:

Violencia	412
Non violencia	1704



No servicio recíbese un alto núm. de chamadas efectuadas por profesionais, consideramos que estas persoas se relacionan co servicio, non en función do seu sexo, senón da profesión que desempeñan. É por esta razón que non temos en conta o sexo na categoría Profesionais, senón só nas chamadas "persoais".

Durante o ano 2001, foron 873 as chamadas recibidas de profesionais, o que representa o 41% do total de chamadas, descontadas estas, e clasificando o resto das chamadas en función do sexo da persoa consultante, comprobamos que a práctica totalidade das persoas que utilizan o servicio telefónico son mulleres, tal como podemos comprobar no seguinte cadro e gráfico.

	Núm. chamadas
mulleres	1209
homes	34
total	1243



Do total de chamadas "persoais" recibidas, é dicir, persoas que utilizan o servicio telefónico para informarse, asesorarse ou pedir cita, a porcentaxe de homes representa só o 2,7%. Os motivos máis frecuentes destas chamadas son:

- Relación cunha muller acollida na CA, á que busca.
- Solicitude de información e apoio para unha muller vítima de violencia.

## 2. PROGRAMAS

## 2. PROGRAMAS

- PROGRAMA DE ACOLLIDADO CMIDM E ATENCIÓN EN PRIMEIRA INSTANCIA.....	75
- PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓXICA ESPECIALIZADA A MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	78
- PROGRAMA DE APOIO PSICOLÓXICO.....	88
- PROGRAMA DE ASESORAMIENTO E APOIO SOCIAL PARA MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	90
- PROGRAMA DE ASESORAMIENTO XURÍDICO PARA MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	102
- PROXECTO INDIVIDUAL DE INTERVENCIÓN INTEGRAL CMIDM PARA MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	111

## 1.- INTRODUCCIÓN

A acollida á usuaria no servizo é un dos procedementos de atención que foi tomando entidade co paso do tempo chegando a constituírse nun verdadeiro programa de intervención que se ten manifestado como fundamental na detección de problemáticas de violencia e a súa atención no CMIDM. O mesmo tempo, esta recepción en primeira instancia e escoita da problemática formulada, tanto explícita como implícita, permite unha derivación máis áxil e eficaz da usuaria á profesional ou recurso axeitado.

Este procedemento de atención desenvólvese cunha dobre vertente: a atención telefónica e a atención directa.

## 2.- OBXECTIVOS

- Proporcionarles ás usuarias a acollida no servizo creando un espazo de escoita
- Propiciar a comunicación verbal, favorecendo a empatía entre a usuaria e a profesional e facendo fincapé na confidencialidade e a intervención baseada no respecto.
- Informar dos recursos existentes
- Atender e canalizar a demanda explícita e implícita da muller facendo a derivación ó recurso axeitado ou á profesional do CMIDM competente
- Asesorar e apoiar á usuaria nas xestións inmediatas e nas propostas polas profesionais do centro
- Detectar situacións de violencia de xénero e favorecendo a atención e apoio á vítima
- Establecer un vínculo entre a muller e o CMIDM

## 3.- METODOLOXÍA

- Entrevista semiestructurada
- Obsección directa participante
- Utilización de protocolos de atención e informatización de datos

## 4.- PROCEDEMENTO

### 4.1- Atención directa.

Cando a muller chega ó servizo é recibida pola responsable do programa e iníciase unha entrevista segundo o seguinte procedemento:

#### 4.1.1.- Presentación.

Dirixida a dar acollida no servizo coa creación do clima de confianza e respecto necesarios para o desenvolvemento da entrevista.

- Da profesional e da muller
- Do recurso. Proporcionando información sobre o lugar no que se atopa, características do recurso e profesionais coas que pode contar para o seu asesoramento
- Recollida dos datos do protocolo de entrada

#### 4.1.2.- Entrevista propiamente dita

Realízase a través da escoita activa e participante, nela facilítase á muller a expresión dos motivos do seu achegamento ó recurso, as súas inxedanzas e situación.

No seu transcurso vanse recabando aqueles datos que supoñan unha mellor comprensión da problemática e a detección de demandas non explícitas.

#### 4.1.3.- Información e derivación.

Como resultado da escoita realizada a profesional informa á muller:

- Da profesional do CMIDM que vai a asesorar na demanda presentada
- Do recurso de derivación -de ser o caso-, función, dirección, horario de atención, etc. ofrecendo apoio na xestións inmediatas para a utilización doutros recursos de derivación

#### 4.1.4.- Derivación interna.

Mecanízase a información e achégase á profesional do servizo que asesora-rá á muller

#### 4.1.5.- Xestións inmediatas e nivel de satisfacción da demanda

Unha vez a muller foi atendida pola profesional ou profesionais competentes, a responsable do programa de acollida diríxese á muller na procura de información sobre o grao de satisfacción da demanda e no caso de que tivera que realizar xestións urxentes ou inmediatas, ofrece o seu apoio na axilización dos trámites.

### 4.2. Atención telefónica

A atención telefónica efectúase seguindo o protocolo de atención do programa de atención telefónica. Se se detectará unha situación de urxencia, pásase a chamada á profesional do CMIDM competente para o asesoramento

## 5.- AVALIACIÓN

A avaliación é cualitativa nas reunións de coordinación do servizo segundo:

- Adecuación da derivación interna
- Grao de satisfacción da demanda
- Grao de reforzo acadado

Cuantitativa a través dos seguintes indicadores:

- Número de mulleres atendidas.
- Número de mulleres derivadas a profesionais do centro.
- Número de mulleres derivadas a outros servizos.
- Número de casos de violencia detectados.

## PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓXICA ESPECIALIZADA A MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

### 1. XUSTIFICACIÓN.

Partimos da base de que a violencia contra as mulleres é un feito que atenta contra a saúde física, xenera malestar psicolóxico e ten repercusións que afectan á súa integridade como muller e como persona.

Consideramos a importancia de establecer un proxecto de intervención psicolóxica co obxectivo xeral de mellorar a calidade de vida das mulleres. A elaboración dun Plano de Acción Municipal contra a Violencia exercida sobre as Mulleres prevé nun dos seus programas o proxecto de asistencia psicolóxica especializada ás mulleres vítimas de violencia (medida 1.3 anexo 3)

Este plan atópase avalado, non só polo exposto anteriormente, senón que a apertura en Vigo no ano 1990 do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller e da Casa de Acolida para mulleres vítimas da violencia doméstica nos permite constatar a gran porcentaxe de mulleres agredidas no ámbito familiar . (Véxanse memorias elaboradas).

Dende o ano 1990 a demanda de asistencia psicolóxica aumentou, tanto da problemática de violencia como da problemática relacionada coa ruptura de relacións de parella sen que exista violencia explícita ou abuso emocional, e coa dificultade que se xera en moitos casos na relación coas fillas/os.

Diversas autoras/es consideran que a atención e a violencia non só afectan ó benestar psicolóxico das mulleres senón tamén ós seus recursos sociais e persoais.

A vulnerabilidade actual e futura vese incrementada polos cambios que se producen no contexto da vida das mulleres, inducidas pola situación de malos tratos (illamento social, redución dos contactos con familiares e sociais...).

É importante examinar cómo esta violencia afecta directamente á saúde e ó funcionamento das mulleres e cómo esta situación ten un efecto indirecto noutros aspectos das súas vidas.

Hai moitas experiencias vitais que poden producir unha reacción traumática nas vítimas (desastres da natureza, guerras, etc) pero os malos tratos en concreto, segundo Stark e Fitaraft, levan consigo unha serie de características que non están presentes noutras situacións:

- Ameaza dunha futura agresión.
- Exposición repetida á situación traumática.
- Tipo de relación co agresor.
- Historia previa de exposición a incidentes traumáticos similares.

As mulleres vítimas de malos tratos refiren unha sintomatoloxía producida pola violencia e vexacións continuadas, sufridas no ámbito do fogar, sen que teña que haber un desequilibrio previo.

Esta sintomatoloxía podemos englobala nunha serie de categorías de diagnósticos e trastornos:

- Trastorno por estrés postraumático.
- Trastorno de ansiedade.
- Trastornos e estados dissociativos.
- Depresión.
- Trastornos alimenticios.
- Alcoholismo e drogodependencias.

Ata hai pouco os malos tratos se considerában un asunto privado. As mulleres non se percibían como vítimas e, polo tanto, non buscaban axuda terapéutica. Esta situación cambiou e está a cambiar, podémolo constatar polo numero de mulleres que demandan asistencia psicolóxica. De aí a importancia da posta en marcha dun programa de intervención psicolóxica como marco de referencia específico para acadar unha serie de obxectivos propostos en función da demanda recibida no Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller.

### 2. OBXECTIVOS.

Prestar a todas as mulleres vítimas de violencia que o soliciten unha atención psicolóxica específica dirixida a superaren as secuelas e a posibilitar a súa recuperación integral.

- Asesorar e dar asistencia ás mulleres e parellas que acoden ó Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller.
- Asesorar e dar asistencia ás mulleres e fillas/os ingresadas na Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas.
- Elaborar e participar en programas de prevención.
- Coordinar con outras/os profesionais , institucións ou programas relacionados con mulleres.
- intervención grupal.



### 3. BENEFICIARIAS.

- Mulleres vítimas de violencia de xénero.
- Parellas con problemática de malos tratos teñen que estar de acordo os dous membros da parella; e valorarse se procede terapia de parella ou terapia individual.
- Fillas/os das mulleres ingresadas na Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas.

Pola experiencia do servizo podemos establecer un número aproximado de 125 mulleres por ano que poderían entrar no proxecto psicolóxico de atención a vítimas de violencia.

### 4. METODOLOXÍA.

Unha aproximación efectiva á violencia contra as mulleres ten que facerse dende unha consideración multicausal na que interveñan factores sociais, culturais, xurídicos e persoais.

O obxectivo último da intervención psicolóxica sería erradicar as relacións interpersonais de submisión e violencia á vez que xerar o cambio psicolóxico necesario para reducir o malestar emocional e producir o alivio da sintomatoloxía derivada da relación de violencia á que está exposta.

Consideramos que o modelo de psicoterapia integradora é o que máis se adapta ás dificultades que presentan as mulleres que sofren violencia.

O modelo clínico, derivado do modelo médico faría un diagnóstico patolóxico dende unha óptica individual e intrasíquica, ademais chégase a traballar a hipótese de que o comportamento das mulleres é a causa da reacción violenta do home; este prexuízo, aínda orienta na actualidade teorías e intervencións profesionais mantendo a discriminación e a desvalorización histórica das mulleres, presente non só nun amplo sector da sociedade senón que tamén dos profesionais.

Nembargantes, dende o modelo ecolóxico proposto por Bronfenbrenner (1979) téñense en conta os diferentes contextos nos que se desenvolve unha persoa:

- Macrosistema, é o contexto máis amplo dende onde se considera a forma de organización social, sistemas de crenzas e estilos de vida dunha cultura.

- Ecosistema, composto pola comunidade máis próxima, inclúe ás institucións mediadoras entre nivel cultural e nivel individual.

- Microsistema, fai referencia ás relacións que constitúen a rede vincular máis próxima á persoa.

A nivel individual e baseándonos no modelo ecolóxico multidimensional como punto de referencia teórico, é importante pensar nun modelo integrador de intervención terapéutica para poder incidir en:

- A dimensión conductual
- A dimensión cognitiva
- A dimensión psicodinámica.

Para rematar, é importante clarear que calquera modelo teórico, e este en concreto, debe configurarse dende unha abordaxe feminista.

### 5. INTERVENCIÓN.

A intervención estará en función da problemática presentada, é dicir, da demanda e da valoración que se faga.

Posibles tipos de intervención:

- Asesoramento
- Intervención en crise
- Terapia individual
- Terapia de parella
- Terapia grupal
- Terapia familiar.

A entrevista é o instrumento empregado coas mulleres que solicitan axuda. Monica Lilliana Dohmen formula a entrevista de admisión en función do estado de deterioro emocional que presenta a muller, e situa deste xeito tres momentos:

1º Ofréceselles ás mulleres a posibilidade de contar como se atopan permitindo que descarguen a anguria que teñen contida.

Función da entrevistadora: conter, informar e clarear aspectos relativos a cada caso. Poñerse en lugar de escoita co obxectivo de coñecer a situación.

2º Momento. Cando a muller está máis calmada, tómanse os datos en función dos temas que a muller comentou. Os datos non se toman seguindo unha orde pre-establecida debido ó estado de anguria das mulleres.

Neste momento pódese facer un diagnóstico diferencial co obxectivo de descartar patoloxía psiquiátrica; se este fora o caso, derivaríase a servizos de saúde mental e seguiríase tratando o tema da violencia.

Se o deterioro emocional é moi grave, recibiría contención e apoio antes de presentarlle a posibilidade de ser incorporada a un grupo de terapia.

3º Momento. Valórase o índice de abuso á muller.

Obxectivo: acabar coa violencia, o sometemento e a dominación e recuperar a autoestima perdida facilitando a toma de conciencia das crenzas subxectivas asociadas ó rol de xénero que contribúe ós malos tratos.

As intervencións deben ser focalizadas, precisas, significativas, orientadas a rematar coa situación de violencia e obter a propia valoración.

Técnicas utilizables:

-Preguntar      -Conter      -Informar      -Aclarar      -Mobilizar.

## 6. PROCEDEMENTO. PLAN INDIVIDUAL.

\* Entrevista inicial.

- Valoración da problemática. Tomando en consideración a demanda explícita e implícita da muller. Poden ser necesarias máis dunha entrevista.
- Avaliación da violencia sufrida. Índice de abuso emocional.
- Elaboración dun plano de intervención establecendo:

Obxectivos.

- Número de entrevistas. A súa duración será de 30 minutos a 60 minutos.
- Temporalidade. En función dos obxectivos e do tipo de intervención (asesoramento, individual, parella...) poderase establecer, en terapia individual, unha ou dúas sesións semanais. Duración aproximada da terapia 2 a 6 meses.
- Avaliación: Cuantitativa e cualitativa. En función dos obxectivos propostos.

\* Intervención en crise.

Obxectivo principal:

- Garantir a seguridade da muller e das/os fillas/os.
- Prestar contención e apoio.
- Avaliar a situación.
- Discutir opcións.
- Planificar pasos que seguir.
- Axudar á muller para levar a cabo os seus proxectos.

Pasos:

- Establecer contacto.
- Presentación da profesional.
- Favorecer que a muller fale dos seus sentimentos.
- Recoller datos sobre a muller e a súa situación.
- Delimitar a problemática.
- Afrontar o problema. Necesidade da muller e establecer un plano de acción.
- Informala e asesorala.

Temporalidade:

Número de entrevistas 1.

Duración aproximada 60´.

\* Asesoramento.

Valorar:

- Demanda explícita e implícita.
- Datos da muller, personais, familiares e do contorno.
- Percepción da problemática e posibles solucións.

Obxectivo:

- Conter á muller, informala e valorar posibles pasos que seguir.

Temporalidade.

- Número de entrevistas 1 ou 2.
- Duración aproximada 45 minutos.

#### \* Terapia de parella

- Análise e valoración da demanda. Se a fai a muller, o home ou os dous xuntos.
- Valorar se é posible facer intervención de parella . Elaborar pronóstico da situación. Excluir terapia de parella segundo criterios. Propor terapia individual, despois de valorar o grao de motivación, o cambio. Se consideramos contraproducente a terapia de parella e non admite a conducta violenta derivarase a outro servizo, tamén por petición do interesado.

##### Evaluación da situación:

- Historia persoal anterior á parella.
- Historia da parella.
- Orixe da problemática.

##### Plan de intervención:

- Obxectivos.
- Estratexias da intervención.

##### Avaliación:

- Criterios e indicadores en función dos obxectivos.

##### Temporalidade:

- Entrevistas quincenais. Duración de dous a seis meses.

#### \* Terapia Grupal

O grupo podemos entendela como un conxunto, neste caso de mulleres, con unha tarefa, un proxecto e un obxectivo comúns.

##### Integrantes:

- Mulleres ingresadas na Casa de Acollida.
- Mulleres que estiveron na Casa de Acollida.
- Mulleres do Centro Municipal de Información que sofren malos tratos.

Podemos adoptar o modelo grupal de Mutua Axuda (Mónica Liliana Dohman 1994). Este tipo de grupos caracterízanse por seren heteroxéneos en canto á idade, nivel sociocultural, nacionalidade ...

Posibilita as relacións multidireccionais, co obxectivo de aproveitaren, compartiren a propia experiencia. A tarefa común que as une é liberarse de calquera tipo de violencia. O grupo prové de instrumentos, coñecementos de análise de alternativas e camiños para poñer fin ó illamento en que viviron, dándolles apoio social.

Dentro das diferentes modalidades de grupos de axuda podemos establecer en primeiro lugar un grupo semiaberto e formularnos a posibilidade de facer dous grupos con niveis distintos e con diferentes obxectivos.

- Entrevista inicial para valorar a pertinencia de ingresar no grupo.
- Primeiras sesións: establecer obxectivos de intervención.
- Número aproximado de mulleres: entre cinco e doce.
- Sesións semanais.
- Duración da sesión: 1h 30 minutos.
- Número de sesións: 20 sesións.
- Avaliación cualitativa e cuantitativa da intervención.

##### Obxectivos:

- Indagar acerca da súa situación
- Incrementar o cambio de conciencia.
- Clarificar a posición das mulleres na violencia.
- Romper co illamento.
- Fomentar o autoconceito positivo de si mesmas.
- Proporcionar elementos e recursos para establecer relacións interpersoais saudables.

Horario: das 20, 30h ás 22h

Lugar: Casa de Acollida.

#### \* Intervención con nenas/os.

Entrevista inicial despois de entrevista á nai. Valorar o estado emocional da nena/o.

Entrevistas quincenais de seguimento en caso de que non fose necesario elaborar un plano terapéutico.

## 7. INTERVENCIÓN CON MULLERES INGRESADAS NA CASA DE ACOLLIDA.

A primeira entrevista terá lugar o máis AXIÑAposible logo do seu ingreso na Casa de Acollida de Mulleres Maltratadas, en todo caso antes da primeira semana.

Esta entrevista inicial pode ser de contención ou apoio ou ben de cara a valorar un plan de intervención.

O número de entrevistas establecerase cando se elabore o plan de intervención, así como a temporalidade das sesións. Podemos establecer como media unha ou dúas á semana.

Duración da sesión: entre 30 e 60 minutos. Pódese presentar a eficacia de formar parte dun grupo de mutua axuda. Neste caso valórase se ademais é necesario considerar a intervención individual.

A intervención individual e/ou grupal para as mulleres da Casa de Acollida pode ser na mesma Casa de Acollida o que non exclúe a posibilidade de ser entrevistada tamén no Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller. Habilitase un espacio na planta baixa da Casa de Acollida de Mulleres Maltratadas onde a psicóloga pasará consulta ás mulleres acollidas unha vez á semana en horario de mañá.

Dependendo do número de nenas/os e da problemática que presenten, valorábase facer un grupo con sesións semanais ou quincenais.

## 8. SEGUIMIENTO E COORDINACIÓN INTERNA.

A abordaxe da violencia contra as mulleres non se pode entender se non é dende un enfoque interdisciplinar. Esta formulación require a creación de espazos de reflexión onde se establezan os obxectivos para abordar a tarefa, discutir sobre os roles profesionais e avaliar permanentemente o traballo realizado ademais de establecer pautas de actuación, tanto de seguemento como de intervención.

O Proxecto de intervención psicolóxica especializada en violencia formará parte do Proxecto individual de intervención integral que desenvolve o Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller, e a súa Coordinación e Seguemento seguirá o protocolo de coordinación existente neste servizo.

## 9. AVALIACIÓN

A avaliación é un dos instrumentos que nos permite analizar e reflexionar sobre a eficacia das tarefas realizadas. Tamén nos prové de información tocante ós resultados de todo o conxunto de actividades que se desenvolven nun proxecto.

Os indicadores, segundo a Organización Mundial da Saúde son variables que serven para medir os cambios.

Indicadores de avaliación da intervención psicolóxica::

- Expedientes novos.
- Número de consultas.
- Número de terapias e sesións derivadas:
- Individuais.
- Parella
- Grupais.
- Familia.
- Número de obxectivos acadados.
- Número de mulleres que modificaron o vínculo co agresor.
- Número de reunións de coordinación.
- Número de actividades preventivas e comunitarias.

En todos estes indicadores se incorporará ó sesgo Casa de Acollida de Mulleres Maltratadas.

Como indicadores cualitativos:

- Diario de incidencias.
- Percepción do grao de satisfacción da propia muller.

Indicadores de seguemento:

- Número de contactos. Telefónicos, presenciais.
- Número de contactos con outras profesionais ou institucións.

## PROGRAMA DE APOIO PSICOLÓXICO.

As mulleres que acoden ó Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller ou que chaman ó centro para solicitar en asistencia psicolóxica presentan demandas con diferentes problemáticas, que non necesariamente teñen relación directa con situacións de violencia de xénero.

Neste caso, os obxectivos do programa son:

- Conter.
- Informar
- Asesorar
- Apoiar.

### Procedemento de atención:

Na primeira entrevista analízase a demanda que fai a muller, cal é a problemática formulada e valóranse posibles solucións.

Hai demandas que por concretas e puntuais se poden resolver nunha ou dúas entrevistas. Noutros casos derivaranse a outras/os profesionais ou servizos existentes máis especializados na problemática formulada.

Aqueles casos que non sexan unha problemática de violencia, pero que polo contexto e a situación conflictiva que presentan haxa un risco potencial de que chegaran a producirse situacións conflictivas ou aínda violentas, como pode ser o caso de parellas cunha relación moi deteriorada ou en proceso de ruptura... poderán ser derivados á psicóloga de apoio.

Nestas situacións daráselle unha cita á muller despois de informala de que se deriva a outra profesional. Dependendo da casuística e da problemática, a profesional de apoio fará o seguimento, ou se fose preciso formularase unha intervención de terapia breve.

Derivaranse á psicóloga de apoio para asesoramento e terapias breves:

- Problemas familiares.
- Problemas de parella.
- Dificultades para tomar decisións.
- Casos derivados dunha situación traumática de ruptura de parella.
- Mulleres que presenten sintomatoloxía por relación de parella insatisfactoria.
- Adolescentes con problemas familiares.

### Avaliación.

A avaliación será continua. Establécese unha hora de coordinación e avaliación quincenal coa psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller.

Indicadores:

- Número de mulleres atendidas.
- Número de sesións.
- Número de intervencións de asesoramento.
- Número de terapias breves.
- Número de membros do grupo familiar participantes nas terapias/asesoramentos.
- Grao de satisfacción da usuaria.

Tempo de apoio: 8 horas semanais.

Lugar: CMIDM

## PROGRAMA DE ASESORAMENTO E APOIO SOCIAL PARA MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

### 1. NATUREZA

Este proxecto é responsabilidade da traballadora social do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller dependente organicamente da Concellería da Muller do Concello de Vigo.

O obxecto da atención son as mulleres ou grupos de mulleres que foron, son ou poden chegar a ser vítimas de malos tratos.

Este proxecto social realízase coordinadamente co equipo de profesionais do Centro de Información e da Casa de Acolida para mulleres maltratadas, e en colaboración coas asociacións de mulleres, veciñais, servizos sociais de atención primaria e especializados, policía, xulgados, e outras entidades públicas e privadas da comunidade.

### 2. FUNDAMENTACIÓN

Na violencia que sofren as mulleres existen condicionamentos sociais que inciden na agresión: falta de información sobre os dereitos por parte da vítima, dependencia económica, temor á denuncia, medo ás represalias do agresor, presións do contorno (familia, veciños/as, amizades...), medo a enfrontarse soas á responsabilidade do coidado dos fillos/as, da autonomía.

Nestes condicionamentos e dificultades que teñen as mulleres vítimas de malos tratos aséntase a xustificación da función da traballadora social no Centro de Información e con el o proxecto social; xa que dende el se presta a información, asesoramento e a orientación necesaria para favorecer principalmente a súa promoción (talleres de formación, de ocio e tempo libre, de habilidades sociais, canles de participación na vida comunitaria...) e autonomía persoal (recursos de atención domiciliaria á infancia, escolas infantís, comedores escolares, ludotecas...) e económica (cursos de formación ocupacional, inserción laboral, prestacións económicas...) e que ningún destes factores sexa un impedimento ou hándicap para que unha muller poida saír da situación de violencia, e sentirse apoiada cos recursos sociais existentes postos á súa disposición.

O proxecto social realízase a través do procedemento e das técnicas que máis adiante se detallan e sempre en función da demanda e desexo da muller e dos principios de traballo social, principalmente os de autodeterminación, confidencialidade e ética profesional.

### 3. OBXECTIVOS

#### Xerais

- Estudio-diagnóstico da situación para coñecer a realidade, as necesidades e demandas das mulleres vítimas de violencia.
- Investigación.
- Facilitarlles ós organismos públicos responsables e con competencia nesta problemática as propostas necesarias froito da reflexión e experiencia práctica.
- Poñer en contacto das mulleres os servizos e recursos sociais públicos e privados, existentes na nosa comunidade
- Modificar na medida do posible as pautas e hábitos de conducta que poidan favorecer a aparición de malos tratos
- Ofertar recursos sociais axeitados que axuden á mellora das situación de malos tratos
- Potenciar o asociacionismo das mulleres, coa creación de mecanismos de auto-defensa, e de participación na vida comunitaria.
- Sensibilizar á opinión pública sobre a problemática do maltrato físico e psíquico e a vontade política para facerse eco do problema
- Favorecer a independencia económica das mulleres
- Favorecer a formación e promoción das mulleres

#### Específicos

- Detectar os casos e as necesidades referentes ós malos tratos e a violencia familiar.
- Atender ás demandas plantexadas
- Atender ás necesidades de saúde e sociais das mulleres maltratadas.
- Ofrecer un marco actualizado de formación e información para fomentar o acceso da muller á educación, á cultura, ó traballo..., favorecendo a capacitación socio-cultural e profesional.
- Informar sobre os recursos sociais e posibilidades de emprego.
- Atender as necesidades das mulleres acollidas para que asuman o protagonismo na solución da súa situación.
- Síntese e análise dos datos recollidos para a elaboración de estatísticas co obxecto de obter un mellor coñecemento da problemática, dunha avaliación dos resultados, así como coa fin de impulsar novas medidas e accións.

## 4. METODOLOXÍA

### 4.1. Recursos

#### 4.1.1. Humanos e técnicos:

- A muller demandante
- Traballadora social do Centro de Información
- Equipo do Centro de Información, Casa de Acollda e Piso Tutelado
- Familiares e amizades implicados na problemática
- Alumnas en prácticas
- Policía
- Xulgado
- Outros

#### 4.1.2. Servizos posibles que utilizar:

- Casa de Acollda para mulleres maltratadas
- Piso tutelado para mulleres maltratadas
- Servizo Municipal de Axuda Domiciliaria á Infancia
- Rede de mulleres veciñais contra os malos tratos
- Policía
- Xulgados
- Escolas infantís
- Planificación familiar
- Cursos de formación ocupacional
- Plan de emprego municipal
- Albergues
- Servizos da Xunta de Galicia
- Calquera outro que puidese ser necesario para apoiar á muller e ós seus fillos/as

#### 4.1.3. Materiais

- Infraestrutura e equipamentos: despacho e mobiliario, material funxible e documentación específica.

### 4.2. Técnicas

- Entrevista individual: semiestructurada, participante.
- Observación: directa, indirecta e documental
- Técnicas de recollida de datos
- Técnicas de documentación
- Técnicas de acción e mobilización: cursos, coloquios
- De comunicacións social: radio, anuncios, carteis, folletos informativos.
- Técnicas de avaliación: para realizar unha avaliación continuada dos obxectivos para ver se se adecúan á realidade de intervención; e unha avaliación final ó remate da intervención para avaliar os resultados obtidos a partir dos obxectivos propostos e a metodoloxía utilizada.

### 4.3. Documentación

A documentación utilizada comprende:

- Ficheiro de recursos
- Ficha social do Centro de Información
- Expediente Social da Casa de Acollda
- Folla de seguimento do caso
- Informes sociais
- Ficha social do servizo de atención domiciliaria á infancia
- Proxecto individualizado da muller
- Memorias do servizo
- Biblioteca
- Planos de igualdade, planos contra a violencia
- Boletíns oficiais: DOG, BOE, DOCE, ...
- Lexislación e normativa aplicable
- Outros

## 5.- FUNCIÓNS ESPECÍFICAS

- Prevención e sensibilización cidadá
- Na atención directa: informar, orientar, asesorar ás mulleres en canto ós recursos e ós servizos sociais existentes na comunidade, tanto públicos como privados.
- Establecer relacións con organismos públicos, entidades, asociacións, etc.
- Establecer os contactos necesarios coas asociacións de base (ANPAS, AAVV, de mulleres, centros socio-culturais...)

- Xestións e trámites necesarios: prestacións económicas, recursos sociais, acceso ós servizos públicos...
- Informar e poñer á disposición das mulleres os recursos sociais existentes en canto á vivenda, traballo, escolaridade, saúde, dereito a prestacións económicas, coidado dos seus fillos/as.....
- Planificación e organización do servizo social
- Coordinación co equipo do Centro de Información, Casa de Acolida, Piso tutelado e cos demais servizos que poidan ser necesarios para a atención e seguimento de cada caso.
- Información sobre cursos e actividades para formación
- Información sobre cursos de formación ocupacional e inserción profesional.
- Orientación na procura de emprego
- Asociacionismo e participación comunitaria.
- Valoración do ingreso da muller na Casa de acollida e no piso tutelado xunto co equipo do Centro de Información.
- Atención das demandas e necesidades sociais das mulleres acollidas e dos seus fillos e fillas.
- Seguimento dos casos ben dende o propio Centro de Información ou conxuntamente cos servizos sociais de atención primaria do Concello de residencia.
- Derivación a outros servizos especializados cando a problemática requira unha intervención conxunta con outros servizos específicos.
- Avaliación

## 6. PROCEDEMENTO

### 6.1. Acolida no Proxecto social:

A primeira entrevista que realiza a traballadora social coa muller vítima de malos tratos realízase con carácter habitual nas dependencias do Centro de Información. Nalgúns casos excepcionais a traballadora social desprázase a onde se atopa a muller; como poden ser casos de mulleres hospitalizadas, con escasa mobilidade etc.

As vías de derivación interna poden ser:

- Derivada pola responsable da Acolida no Centro ó detectar esta na recepción da demanda problemas de malos tratos.
- Derivada por outras compañeiras do Centro, co fin de facilitarlle información e asesoramento social, recursos, casa de acollida, etc.
- Os malos tratos son detectados na entrevista que realiza a traballadora social aínda que a consulta principal ou demanda formulada fose outra.

### 6.2. Intervención

Nesta primeira entrevista facilítaselle á muller un espazo e clima apropiado para establecer un carácter menos formal a este primeiro encontro e confianza.

Na entrevista séguese o ritmo da muller, os seus silencios, e recóllense os datos máis necesarios e únicos que poidan ser útiles nesta primeira entrevista e para poder proseguir a intervención. Os demais datos serán recollidos nas posteriores entrevistas coa muller e en función da necesidade e utilidade dos mesmos.

Nesta entrevista a muller relata a súa problemática, desexos e expectativas que ten, e proporciónaselle unha primeira información e asesoramento sobre os recursos sociais existentes ós que ten dereito, onde acudir, trámites que seguir, así como dos recursos máis especializado da Casa de Acolida para ela e os seus fillos e fillas.

Resumo:

- Primeira entrevista
- Asesoramento sobre recursos sociais
- Valoración e información do recurso da Casa de Acolida.

Despois deste primeiro contacto a muller pode ingresar ou non na Casa de Acolida.

#### 6.2.1. Non ingresa na Casa de Acolida:

Os motivos para non ingresar na Casa de Acolida poden ser dous:

- Por propia decisión da muller
- Pola valoración realizada no Centro de información de non ingreso por non ser este o recurso máis idóneo:

##### 6.2.1.1. Decisión da muller

A muller pode decidir non ingresar na Casa por varios motivos:

- Porque estableceu os primeiros contactos co Centro de información e necesita tempo e reflexión sobre a decisión que tomar sobre a ruptura da relación de parella.
- Porque aínda que ten decidido o cesamento da convivencia co agresor non quere deixar a súa vivenda e prefire iniciar ou continuar os trámites dende o seu domicilio.
- Porque o seu home o compañeiro xa non vive con ela,
- Porque prefire planificar a súa saída do domicilio
- Porque conta con apoio familiar ou de amizades e prefire trasladarse temporalmente a vivir con eles



Se a muller decide non ingresar na Casa de Acollida a intervención da traballadora social consiste en:

- Ofrecemento de vía urxente para o ingreso

Poden cambiar as circunstancias que motivaron á muller a non ingresar na Casa de Acollida polo que sempre se lle ofrece a información necesaria para ingresar de urxencia na CA no momento en que a muller prefira ou no momento en que poida saír do domicilio sen risco para ela ou os seus fillos/as.

Tamén se facilita información sobre o servizo de atención telefónica 24h, ou, se é o caso, planifícase con ela e coas posibles institucións implicadas (Policía, Xulgado...) o mellor momento para saír do domicilio, así como a necesidade de acompañamento policial.

- Aviso á Casa de Acollida do posible ingreso de urxencia

Facilítaselle á Dirección ou educadora de garda da Casa de Acollida os datos identificativos da muller por se ésta necesita ingresar fóra de horario de atención do CMIDM

- Seguimento dende o CMIDM

Manteranse desde o CMIDM as entrevistas necesarias co obxecto de continuar a intervención, apoiando á muller nos procesos e trámites sociais e realizar o seguimento do seu caso. Estas actuacións formarán xa parte do Proxecto de Intervención Integral do CMIDM.

#### 6.2.1.2.- Valoración de non recurso idóneo

Relacionado coas situacións nas que a problemática de malos tratos se presenta con problemáticas asociadas que poden resultar gravemente perturbadoras para a convivencia ou que presenta requerimentos fronte ós que non conta cos medios axeitados.

Estas situacións poden ser por motivos de:

- Dependencia do alcohol
- Dependencia doutras substancias
- Enfermidade mental grave
- Enfermidade infecto-contaxiosa (fase activa de contaxio)

A intervención con estas mulleres realízase a través de asesoramento e realizando unha ponte con outros servizos específicos máis idóneos para atender esa demanda. Dende o CMIDM realízase unha intervención paralela sobre a problemática da violencia familiar (coma no sinalado no apartado anterior, no punto de seguimento) e en coordinación cos servizos sociais de atención primaria do seu Concello de orixe ofrécense un aloxamento alternativo.

Resumo:

- Ofrecemento de recurso social alternativo en coordinación con servizos sociais de atención primaria ou especializada
- Seguimento desde o CMIDM

#### 6.2.2. Ingesa na Casa de Acollida

Se logo da primeira entrevista a muller ingresa na Casa de Acollida, posponse para entrevistas posteriores a recollida profunda da historia familiar e persoal así como a información e asesoramento exhaustivo dos recursos sociais ós que ten dereito.

Oriéntaselle sobre ónde e cómo interpoñer a denuncia necesaria para formalizar o ingreso, establecéndose xestións coa Policía para o acompañamento ó domicilio co fin de recoller as súas pertenzas, así coma no caso de presentar lesións ó acompañamento previo ó centro médico de urxencias e para a formulación da correspondente denuncia.

Facilítaselle unha información básica sobre as normas de funcionamento da casa: tempo de estadía, horarios, etc.

Planifícase con ela a saída do domicilio

Comunicaselle á dirección da Casa de Acollida ou educadora de garda o ingreso da muller: día de ingreso, número de prazas, e unha breve exposición da situación.

#### 6.2.2.1. Intervención social durante a estadía da muller na Casa de Acollida:

Forma parte do Proxecto de Intervención Integral do CMIDM.

Realízase a través do establecemento de citas previas coa muller ou ben a través da propia demanda da muller ou requirimento do equipo da CA

Aínda que cada paso é distinto e cada muller require o seu ritmo, con carácter xeral, a intervención social pódese explicar cun carácter de temporalidade:

**1ª semana:** 1ª entrevista despois do ingreso

Os obxectivos desta primeira entrevista son proporcionar un espazo de escoita, asesoramento e apoio.

Nesta primeira entrevista recolléranse os datos que se consideren importantes da historia da muller para valorar a situación. O modelo de historia ou protocolo recolle os seguintes apartados:

- Historia sobre os malos tratos
- Breve historia social familiar
- Breve historia laboral e económica
- Breve historia de saúde

Nalgúns casos a muller que ingresa na Casa de Acolida non é derivada polo CMIDM senón por outros servizos e fóra do horario de atención do CMIDM. Neste caso a Casa de Acolida pode realizar o ingreso con carácter provisional á espera da valoración do equipo municipal do Centro de Información.

Intervención:

- Se a muller ingresou de urxencia na Casa de Acolida na primeira entrevista realizáse a valoración da idoneidade do recurso e senón se valora o recurso coma o máis idóneo séguese o procedemento descrito anteriormente.
- Valóranse e xestionanse as demandas máis urxentes
- Ofréceselle unha información xeral sobre recursos sociais
- Realízase o protocolo de ingreso
- Facilitase información sobre o equipo do CMIDM
- Realízanse as primeiras xestións:
- Establecemento de contacto con outros servizos ou organismos implicados e coñecedores da familia.
- Traslado de médico
- Escolarización dos fillos/as: traslado de centro (principalmente naquelas familias procedentes doutros concellos), solicitude de praza de comedores escolares, ...

#### 2ª semana: Entrevista de seguimento

A muller e fillos/as xa tiveron un tempo para acomodarse e organizarse na Casa de Acolida e xa non teñen o temor ó "descoñecido".

Intervención:

- Continúanse coas xestións xa iniciadas
- Se a muller traballa ou desexa incorporarse ó mercado laboral facilítanselle recursos de apoio, principalmente para evitar a incompatibilidade co coidado dos seus fillos/as: comedor e transporte escolar, prazas en escolas infantís, servizo municipal de atención domiciliaria á infancia.
- Se a muller non percibe ingresos e ten especiais dificultades para o acceso ó emprego infórmaselle das prestacións económicas ás que poidera ter dereito: Risga, axudas de emerxencia social, axudas de integración ó menor, pensións non contributivas, prestación familiar por fillos/as a cargo, ... Os trámites que

así o requiran, realízanse xunto coa súa traballadora social de atención primaria.

- Coordinación con outros servizos, sexan de atención primaria, de saúde ou especializados, segundo o caso o requira
- Seguimento escolar dos nenos/as.

#### 1º mes:

- Seguimento e continuación das xestións e trámites xa iniciados
- Válórase a situación económica da muller e iníciase os trámites necesarios para a solicitude das prestacións económicas ás que tivese dereito, segundo as necesidades de cada caso.
- Se a muller é beneficiaria dunha prestación económica pública, expónse ante o organismo correspondente a nova situación por se procede a modificación da contía da prestación, así como dun novo número de conta para practicar as domiciliacións futuras da prestación.
- Iníciase o asesoramento e apoio laboral dependendo da experiencia laboral e das súas habilidades sociais. As actuacións de asesoramento poden ser:
- De seguimento e apoio puntual co ofrecemento de orientación
- De orientación a técnicas de procura de emprego, habilidades sociais e entrada nos circuitos de emprego: Bolsas de traballo do propio CMIDM ou doutros servizos, Plan municipal de emprego, proxectos de inserción do departamento de Benestar social, rede Ilma, Servizo Galego de Colocación, etc.
- Orientación para cubrir as necesidades formativas: abarcan dende o acceso a cursos de alfabetización da EPA ou asociacións veciñais, a informar dos cursos de formación ocupacional que teñan vixente a convocatoria durante a estancia da muller na Casa de Acolida.

#### 2º mes:

- Seguimento e continuación das xestións e trámites xa iniciados
- Seguimento escolar das nenas/os a través de entrevista coa muller, reunións semanais coa Casa de Acolida, e contacto co centro escolar se procede.
- Seguimento da muller na súa estadía na Casa de Acolida:
- Seguimento da procura de emprego
- Seguimento do expediente de prestacións económicas
- Seguimento da formación e actividades de tempo libre
- Coordinación con outros servizos e profesionais.

### 3º mes:

A intervención social terá como obxectivo o seguimento dos trámites iniciados con anterioridade, que se resumen en:

- Seguimento e continuación das xestións e trámites xa iniciados
- Inicio de procura de vivenda alternativa ó uso do domicilio familiar e consistirá na: procura de vivenda de aluguer ou aloxamento compartido: orientación e apoio activo na procura de vivenda segundo os casos.
- Procura de pertenzas básicas e outras necesidades que necesite a muller na súa situación de saída da Casa de Acollida.
- Valoración e solicitude de prórroga de estadía na Casa de Acollida.
- Valoración de ingreso no piso tutelado á saída da Casa de Acollida
- Se a situación familiar así o require, solicitude perante a traballadora social da súa zona do Programa de familia.
- Valoración, solicitude e seguimento da Prestación da Bolsa de Axuda Económica á saída da Casa de Acollida.
- Información sobre os recursos sociais ós que ten dereito a muller á saída da Casa de Acollida, así como a indicación da traballadora social de zona para o seguimento
- Seguimento dende o Centro de Información á saída da Casa de Acollida a través da propia demanda da muller, contacto coa Casa de Acollida e/ou contacto con outros servizos, etc.

Durante todo o tempo de estadía e segundo cada situación pódense realizar novas xestións ou trámites,

- Valoración de demandas urxentes de apoio económico e solicitude nos casos que procedan ó Dto. de Benestar social do Concello de residencia para as axudas económicas puntuais: bonos, medicamentos, cambio de pechadura...
- Coordinación con outros/as profesionais ben a través de informes, contacto telefónico ou a través de reunións de coordinación: Equipos de Menores, programa de familia, traballadora social, etc.
- Entrevista con familiares.
- Valoración e petición de traslado de Casa de Acollida á outra casa fóra da nosa localidade se é unha situación de especial perigo e a muller así o require.

Durante todo o proceso de intervención emítense:

- Informes sociais
- Partes de ingresos e baixas na Casa de Acollida así como das incidencias da muller e dos seus fillos e fillas.
- Informes de prórrogas de estadía na Casa de Acollida
- Informes- proposta de traslado da muller da Casa de Acollida ó piso tutelado.
- Informes-Proposta de Bolsa de Axuda económica á saída da Casa de Acollida.

## 7.- INDICADORES DE AVALIACIÓN

1º.- Indicadores xerais:

- Núm. de proxectos sociais
- Núm. de entrevistas realizadas no Centro de Información.
- Núm. de consultas.
- Núm. e tipoloxía de actuacións de apoio.
- Núm. e tipoloxía de xestións e informes realizados.
- Núm. e tipoloxía de derivacións e coordinación con outros servizos ou profesionais.
- Grao de aceptación das usuarias
- Adecuación dos obxectivos do proxecto coa muller
- Reformulación de obxectivos

2º.- Indicadores de evolución

- denunciou a agresión
- rompeu co agresor
- independencia económica: (procura activa de traballo...)
- Ampliou as súas redes informais/sociais: amizades, actividades, ocio, ...

3º.- Indicadores de satisfacción:

- Núm. de citas programadas ás que acudiu a muller
- Núm. de abandonos

## PROGRAMA DE ASESORAMENTO XURÍDICO PARA MULLERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

### 1- XUSTIFICACIÓN

O programa de asesoramento xurídico supón unha actividade de asistencia para a muller por profesionais sensibilizadas co problema dos malos tratos ás mulleres, orientada ás especificidades da problemática da violencia de xénero. Cando unha muller sofre o maltrato físico, psíquico ou sexual por parte do seu compañeiro, excompañeiro, pai, fillo, etc. atópase cunha situación que require todo o apoio externo institucional posible, a fin de que poida saír dun problema que é unha das lacras da sociedade de hoxe. A posibilidade de contar cunha profesional do campo xurídico que lle oriente, asesore e colabore con ela na resolución dos seus conflitos é un modo de favorecer a súa independencia e inmersión na sociedade por si mesma, trala resolución tanto no ámbito a nivel penal coma no civil, da súa problemática.

### 2- OBXECTIVOS

O programa de asesoramento xurídico ten como obxectivos principais o asesoramento, orientación e asistencia profesional no campo xurídico do modo máis amplo posible, de forma que a muller poida considerar todos as posibilidades que ten para actuar e solucionar os seus conflitos e adoptar a súa decisión dende unha perspectiva práctica.

Para acadar tal visión da problemática e das vías de arranxamento, a asistencia pola letrada que a asiste no programa non se limita a enunciar os camiños legais dos que pode dispoñer, senón que tamén implica un apoio persoal para que a decisión última sexa adoptada tras un exame pormenorizado dos recursos cos que se conta isto require da dita profesional unha escoita activa seguida dunha exposición das vías de solución legal e unha axuda na tramitación das ditas vías personalizada, atenta ás respostas e recursos persoais da usuaria e a súa situación anímica, cunha actuación de empatía e cercanía á muller que lle facilite, na medida do posible, a resolución dos aspectos xurídicos do mellor modo e coa menor repercusión na súa vida persoal, sempre dentro do que os propios xulgados, as leis e os recursos públicos permiten.

### 3- METODOLOXÍA

A metodoloxía de traballo consiste na asistencia continuada con consultas regulares da letrada coa usuaria, escoitando, asesorando e asistindo á muller dun modo cercano e práctico ata a resolución do conflitos. O procedemento legal que proceda pode ser levado na súa totalidade pola avogada do programa ou ben pode suceder

que en determinado punto lle corresponda a outro/a profesional, avogado/a ou non, caso no que a letrada fai un seguemento regular do caso e continúa tendo consultas coa muller para comprobar que todos os pasos legais que levarán á resolución se adoptan da mellor maneira posible

### 4- BENEFICIARIAS

Calquera muller que acuda ó Centro Municipal de Información cunha problemática de violencia e todas as mulleres ingresadas na Casa de Acolida para mulleres maltratadas de Vigo.

### 5- INTERVENCIÓN

Dividimos en dous este punto; a metodoloxía das intervencións e o seu procedemento.

#### 5.1.- METODOLOXÍA DE INTERVENCIÓN

As intervencións cobren tanto o necesario aspecto do asesoramento como o da tramitación das diferentes xestións que se realizan pola letrada

##### 5.1.1.- Asesoramento

A avogada do programa asesora acerca de todos os aspectos, problemáticas, procedementos e trámites xurídicos que a muller ten que realizar para a mellor e máis completa resolución da súa problemática. As ramas do dereito que nos casos de violencia de xénero máis se asesora son as seguintes:

##### Dereito de Familia:

- Separación matrimonial
- Divorcio
- Custodia fillos -matrimoniais e non matrimoniais-
- Pensións alimenticia e compensatoria
- Dereito de visitas
- Saída do domicilio familiar
- Uso do domicilio familiar
- Disolución e liquidación da sociedade de gananciais
- Réxime económico matrimonial

Procedemento de separación e de divorcio  
Procedemento de mediadas provisionais  
Procedemento de reclamación de medidas de parella non casada  
Execución de sentencias  
Reclamación por incuprimento  
Problemática da vivenda -desafiuamento, dereitos sobre ela, ...-  
Procedementos de liquidación  
Recursos de apelación, casación, ...  
Reclamación de dereito de alimentos directamente polos fillos e fillas

#### **Dereito Penal:**

Denuncia penal por malos tratos, coaccións, ameazas, agresión sexual, etc.  
Dereitos que a asisten en tódolos momentos e modo de exíxilos e acadalos  
Explicación e asesoramento paso a paso dos procedementos penais: xuízos de faltas, procedementos abreviados, sumarios...  
Posibles recursos públicos ós que pode acceder segundo oc aso (xustiza grauíta, acceso ó Ministerio Fiscal, ...)  
Recursos legais de queixa, aclaración, apelación, ...  
Execución de sentencias  
Reclamación de indemnizacións por danos  
Solicitud de medidas de seguridade: alonxamento  
Reclamación de acumulación de varias denuncias

#### **5.1.2.- Xestións:**

As xestións que legalmente pode realizar a avogada e que se efectúan en todos os casos nos que procede, son as seguintes.

#### **Dereito de Familia**

Preparación, elaboración e presentación cando procede da demanda de medidas provisionais previas, solicitando custodia, uso de domicilio, pensións e demais medidas do Xulgado.  
Seguimento do procedemento completo de mediadas previas ou coetáneas, separación, divorcio, separación de parella non matrimonial, ...ata a súa conclusión, con traballo en equipo co/a avogado/a de oficio que lle correspondeu á muller, especialmente nas primeiras fases deste.  
Reunións e conversas habituais e regulares telefónicas co/a avogado/a da muller  
Elaboración de propostas e negociación ca/o avogada/o da outra parte para acadar mutuos acordos cando é viable e positivo.

Elaboración de todos os escritos xurídicos que ó longo do proceso requira e que estean dentro das súas competencias e control de que sexan feitas por quen correspondan as que non estean dentro das súas competencias.

Elaboración -cando é legalmente posible- ou seguimento -cando non o é- dos procedementos de execución e reclamacións que procedan

Preparación de borradores para escrituras notariais reguladoras da separación de feito ou da separación de parella non casada cando procede e é favorable

Conversas habituais cos xulgados (funcionarias/os, fiscaís, secretarios/as xudiciais, xuíces...) que coñecen dos asuntos cando é útil para acadar o resultado perseguido ou para tentar de conseguir unha resolución máis rápida.

Elaboración cando procede e é legalmente viable dos recursos contra as resolucións

Seguimento destes cando é a outro/a avogado/a a quen lle compete

Asistencia en tramitación da solicitude de avogado/a de oficio

Asistencia en todo tipo de trámites doutra natureza -, chamadas ó Colexio de Avogados, a institucións, a bancos, redacción de cartas de notificacións, etc.- que polo seu carácter sexa máis adecuado que as faga unha avogada.

Elaboración de informes que a muller lle interesen sobre as materias obxecto da súa problemática ou que lle faciliten o acadamento dos seus obxectivos ou simplemente que a muller solicite.

Elaboración de dictames xurídicos para os avogados que o soliciten cando necesitan unha segunda opinión ou unha orientación para levar adante o caso específico

#### **Dereito Penal:**

Contacto coa policía para facer seguimento da denuncia cando procede.

Seguimento da denuncia penal nos xulgados a través de conversas cos funcionarios/as, fiscaís, secretarios/as xudiciais ou xuíces.

Elaboración de escritos de solicitude de acumulación de denuncias con achega de copia das existentes coa previa e necesaria recompilación destas cando non o fixo o fiscal.

Elaboración de escritos de solicitude de adopción de medidas de seguridade, como o alonxamento, non soamente desde o xuízo senón desde a primeira declaración.

Elaboración de denuncias penais co obxecto de que sexa presentada denuncia escrita en vez de oral nos casos que é preferible.

Conversas anteriores á declaración da muller co persoal do xulgado que actúa na causa, seguimento e contactos trala declaración para coñecer o estado do caso, a situación do agresor -detido, en liberdade...-, e todos os datos que poidan ser de utilidade.

## 5.2- PROCEDEMENTO

O procedemento de actuación varia se se trata dunha muller que quere soamente informarse ou se é unha muller que ademais de informarse quere xa tramitar a separación, poñer denuncia ou facer xestións dalgún tipo. Tamén é diferente o procedemento que se realiza coa muller ingresada na Casa de Acolliada e a que non estea ingresada nela. Así mesmo, é diferente cando a muller non ingresada na CA queda vivindo dentro do domicilio conxugal co seu home da que sae do domicilio conxugal para irse a casa dun familiar.

### 5.2.1.- PROTOCOLO INDIVIDUAL

Na primeira consulta - sempre complementándose e completándose nas seguintes- débuxase entre a avogada e a muller un proxecto personalizado do seu caso concreto, no que se estudian os distintos conflitos e as súas posibles solucións, as opcións da propia muller e as solucións ás que está disposta e quere chegar, os fronts polos que vai discurrir o seu caso desde a perspectiva xurídica e as axudas de todo tipo coas que conta. Analízanse cales son os mellores procedementos xurídicos para acadar os obxectivos concretos e os recursos legais ó seu dispor.

Unha vez elaborado o dito proxecto, comeza a pórse en práctica a través de consultas periódicas da muller coa avogada e da realización de cada unha das xestións que a cada unha lle correspondan, iniciándose a partir de aquí os procedementos xurídicos concretos e todas as actuacións necesarias

### 5.2.2.- ACTUACIÓNS SEGUNDO A TIPOLOXÍA

As actuacións e o modo de desenvolverlas depende do tipo de muller e das decisións que ela adopte e que afectan á súa vida persoal. Así, podemos detallar as diferentes actuacións segundo o modo en que haxa decidise a muller levar adiante os procedementos xurídicos, o cal, en tal virtude, se divide nos casos que seguen:

#### a) Muller que soamente vén ó CMIDM para se informar e non quere iniciar procedemento ningún de separación nin denunciar ó agresor:

Obxectivos da 1ª consulta: exposición da muller da súa problemática, escoita activa da avogada do servizo, explicación e subseguinte entendemento pola muller, aínda que non o demande directamente, do procedemento de separación e dos dereitos que tería se se decidirá a inicialo e do procedemento penal e análise e subseguinte entendemento do risco de quedar na casa. Explicación do modo de saír da casa e das diversas opcións. Emprazamento para unha cita posterior ó cabo duns días para facer o correspondente seguimento e en calquera momento que ela decida ou xurda calquera problema.

Explicación do que facer no suposto de qué sucedese algo novo ou o home voltase a maltrala de calquera modo.

2ª consulta e seguintes: explicación de novo dos riscos e dos dereitos que ten a muller e procedementos para acadalos, análise activo da situación e seguimento. Formulación da conveniencia de entrevista coa psicóloga e/ou coa traballadora social. Previsión de posible saída urxente do su domicilio coa seguinte chamada á Casa de Acolliada para que coñezan a posibilidade dun ingreso de urxencia.

Seguímento do caso ata a súa normalización ou ben ata que a muller se decida a iniciar os trámites pertinentes.

Exposición e análise periódica , cando procede, coas conseguientes reunións sobre o caso coa traballadora social e coa psicóloga do Servizo.

#### b) Muller que se quere iniciar o procedemento de separación (ou o procedemento equivalente nas parellas de feito) e/ou denunciar, pero queda a vivir no domicilio co agresor:

Obxectivos da 1ª consulta: escoita activa da súa problemática, explicación do risco que asume ó ter ó seu agresor na mesma casa; información e asesoramento dos seus dereitos e procedementos, tanto penal como de familia, advertencia do momento probable no que o agresor vai coñecer o inicio dos trámites xurídicos co fin de que a muller poida prever o risco e análise conxunto das posibles vías de solución; tramitación da solicitude de avogado de oficio se ten dereito a el e inicio dos procedementos penal e de familia que procedan. Remisión a asistente social ou á psicóloga se procede. Emprazamento para cita posterior (por unha semana despois como máximo sempre que non suceda nada, insistindo en que se sucede veña axiña) co obxecto de facer seguimento do caso. Explicación e entendemento pola muller dos pasos a dar en cada caso se sucedese algo.

2ª consulta: realización pola avogada das xestións xurídicas da súa competencia nos procedementos de separación e penal en marcha ou inicio destes se non se iniciaran e, se a muller segue decidida a quedar na casa, cita para o seguinte semana para o caso de que non suceda nada novo xa que de suceder algo, se lle require para que veña nese mesmo día.

3ª consulta ou seguintes: seguimento pola avogada do procedemento penal se o hai e do da separación e de citas regulares coa muller co fin de facer o seguimento do asunto ata a súa satisfactoria conclusión. Reunións e conversas pertinentes da avogada do servizo coa muller, co seu avogado/a de oficio, cos funcionario/as do xulgado, fiscais, etc. e fai as xestións necesarias e que sexan da súa competencia para a consecución do resultado xurídico perseguido.

**c) Muller que se quere iniciar o procedemento de separación (ou análogo se eran parella) e o procedemento, pero sae do domicilio familiar:**

Este é un suposto similar ó anterior pero coa diferenza de que a seguridade da muller é maior ó non ter ó agresor na mesma casa, ademais de contar coa axuda das persoas coas que foi vivir se é o caso.

Os obxectivos das consultas son similares ás do caso anterior coa salvidade de que a regularidade das visitas de mero seguimento pode ser máis espaciada precisamente por non correr o mesmo risco.

**d) Muller que sae da súa casa e ingresa na Casa de Acolida, e inicia desde ela os procedementos:**

O que recollo a continuación é o programa xurídico en canto a todos os procedementos que poden ser de aplicación, aínda que non significa que se inicien todos en todos os casos. A decisión de, por exemplo, levar adiante o procedemento de separación matrimonial depende exclusivamente da decisión da muller, que pode elixir non inicialo, como é lóxico. Neste caso a avogada limitase a levar adiante o resto dos asuntos que lle afecten.

Obxectivos xurídicos da primeira semana de estadía na Casa de Acolida:

- Explicación pola letrada do servizo dos dereitos penal e de separación demais temas xurídicos e do seu propio traballo en ambos procedementos. Seguimento da denuncia xa presentada.

- Iniciación pola avogada dos servizos dos trámites de separación\*, solicitude da/o avogaa/o de oficio e tramitación dos documentos necesarios para as medidas provisionais. Explicación e entendemento pola muller do que son as medidas provisionais e da especial intervención da avogada do servizo no dito procedemento

- Contactos regulares habituais coa muller. Toma de decisións coa participación activa de todas as profesionais do servizo

Segunda semana:

- Presentación das medidas provisionais. Seguimento

- Seguimento do procedemento penal

- Xestións que procedan

- Consultas regulares coa muller

Terceira semana:

- A muller xa debería ter avogado/a de oficio. A avogada do servizo comunícase con el/ela.

- Explicación e comezo dos contactos regulares da avogada co/a avogado/a de oficio que levará o procedemento principal de separación (ou de reclamación de medidas no caso de ruptura de parella non matrimonial)

- Remisión o/a avogado/a de todo o expediente xurídico. Realización das actuacións que procedan

- 1ª consulta da muller ca/o avogado/a de oficio

- Seguimento pola avogada do servizo do proceso penal a través de contactos co xulgado, seguimento das declaracións e/ou o que proceda.

- Contacto constante da avogada do servizo coa muller e co/a seu avogado/a

Quarta semana:

- Xeralmente sería a comparecencia do procedemento de medidas provisionais, no caso de que os xulgados funcionase con regularidade. Acompañamento pola avogada do servizo ou polo/a avogado/a de oficio

- Normalmente neste punto é a declaración penal. Seguimento e acompañamento pola avogada do servizo se procede

- Contacto constante da letrada do servizo coa muller e o/a avogado/a

- Xestións que procedan

Quinta e seguintes:

- Nestas semanas o Xulgado resolverá procedemento de medidas provisionais co correspondente auto, o que deixa provisionalmente resolto o procedemento de familia ata a sentenza definitiva, na que se persoa o/a avogado/a de oficio tras interpoñer a correspondente demanda. A avogada do servizo fai o seguimento do procedemento ata a súa conclusión

- Comprobación e seguimento pola avogada da realización dos trámites necesarios polo/a avogado/a de oficio para que o auto de medidas provisionais se cumpre. Realización pola súa parte das xestións necesarias para o seu cumprimento

- Neste tempo os xulgados de Instrucción cualifican o asunto como delicto ou falta e ten lugar a declaración da vítima. Se se cualifica de delicto, axúdase na solicitude de avogado/a de oficio para formular a acusación procedente. Se se cualifica polo fiscal como falta, ó non terse dereito a avogado/a de oficio, terá lugar o xuízo de faltas correspondente co resultado que o xuízo ou xuíza estableza. O dictado da sentenza en ambos casos pode dilatarse bastante no tempo. Faise seguimento pola avogada de todo o proceso penal.

## 6.- SEGUIMIENTO (COORDINACIÓN INTERNA)

O proxecto de intervención xurídica individual, intégrase no Proxecto de intervención integral do CMIDM e participa para o seu seguimento e coordinación do protocolo aprobado no centro.

## 7.- AVALIACIÓN

Cuantitativa:

- Número de mulleres atendidas
- Número de visitas
- Número de consultas
- Problemática xurídica atendida.
- Número de consultas por tipoloxías.
- Número de actuacións de apoio e asistencia xurídica. Tipoloxía.
- Número de actuacións de coordinación con outros servicios ou profesionais.

Cualitativa:

- Adecuación do proxecto de intervención, nivel de participación da muller e nivel de satisfacción

## PROXECTO INDIVIDUAL DE INTERVENCIÓN INTEGRAL CMIDM Para mulleres vítimas de violencia.

### 1. O PROXECTO DE INTERVENCIÓN

É un proxecto global e multidisciplinar de intervención, froito dun proceso de construción dinámico entre a equipa de traballo e a propia muller, que avanzará, polo tanto, conforme avance o desexo e a decisión da muller e o traballo das profesionais implicadas.

Este proxecto global construído, coñecido e aceptado con e pola muller, servirá de marco integrador para a xestión dos proxectos de traballo das distintas profesionais: xurídico, social, psicolóxico e , no caso de corresponder a unha muller da Casa de Acollida, de acollemento .

No tocante á súa informatización, queda incorporado a tódalas usuarias nas que se detecta violencia- salta a clave-. Non é posible a súa xestión informática directa, salvo na avaliación, pois precisaría cambios profundos na aplicación utilizada. Levará incorporado un botón que nos permitirá recoñecer se o proxecto está en activo ou inactivo.

O protocolo a seguir cubrirá os seguintes apartados:

Zona de incorporación de datos de identificación da usuaria.

I.- Valoración inicial.

II.- Obxectivos e actuacións.

Obxectivos xerais.  
Área xurídica.  
Área psicolóxica.  
Área social.  
Área acollemento (no seu caso)



III.- Seguimento:

Xurídico  
Psicolóxico.  
Social.  
Acollemento

IV.- Avaliación:

Ligada ós obxectivos propostos.

## 2. PROCEDEMENTO DE ELABORACIÓN E SEGUIMENTO DO PROXECTO TIPO A (Muller ingresada na Casa de Acollida)

### Primeira Reunión de Coordinación logo do ingreso da muller na CA.

Achégase folla 1 do protocolo.

- Os distintos compoñentes da equipa aportan información sobre o caso obxectivo de intervención.
- Asígnase o seguimento a unha das profesionais segundo os criterios:
  - \* Maior participación prevista na intervención.
  - \* Proporcionalidade.
- Concrétase a valoración inicial cunha primeira aproximación de obxectivos marcando citas para entrevistas.

### Segunda reunión de Coordinación logo do ingreso da muller na CA.

Concrétanse os obxectivos e actuación, tanto xerais como específicos de cada unha das profesionais implicadas. A responsable do seguimento reflectiraos na folla 2 do protocolo.

### Terceira Reunión de Coordinación e seguintes:

A responsable do seguimento irá cubrindo na folla 3 e seguintes os distintos apartados e incorporando as variacións que se consideren en obxectivos e actuacións.

### Derradeira reunión de Coordinación: Logo da saída da muller da CA.

Farase unha valoración final e avaliación do proxecto en función dos obxectivos propostos.

Unha vez realizada esta, o proxecto marcarase como inactivo, ou ben decidirse que continúe activo como proxecto Tipo B

## 3. PROTOCOLO DE COORDINACIÓN DE PROXECTOS TIPO A (Muller ingresada na Casa de Acollida)

### \* Temporalización:

Reunións semanais, os mércores de 9 a 11, que se realizarán no CIM. Participan a equipa de traballo do CIM e a directora da Casa de Acollida.

### \* Obxectivo Xeral:

Coordinar, unificar, homoxeneizar e facer o seguimento das distintas actuacións que afectan ás mulleres usuarias da Casa de Acollida.

### \* Obxectivos específicos:

- Elaborar o proxecto de intervención integral e individual para cada usuaria.
- Deseñar e aprobar as pautas de intervención e os distintos programas de traballo derivados: social, psicolóxico, xurídico e de acollemento.
- Informar das actuacións levadas a cabo por parte de cada profesional responsable.
- Compartir a información sobre o avance da situación da muller que nos permita a definición e redefinición permanente do proxecto de intervención.
- Avaliar os resultados e proxectos de intervención.

### \* Procedemento:

#### 1.- Novos ingresos:

- Valoración da situación inicial.
- Repártese a toda a equipa a folla 1 do protocolo do Proxecto de Intervención e cumprímense asignando o seguimento.

#### 2.- Mulleres que abandonaron a Casa de Acollida dende a derradeira reunión:

- Avaliación do proxecto de intervención.



II - OBXECTIVOS E ACTUACIÓNS:

OBXECTIVOS XERAIS	
AREA XURÍDICA	
Penal	
Familia	
ÁREA PSICOLÓXICA	
Apoio	
Terapia	
ÁREA SOCIAL	
Escolariz.	
Formación	
Traballo	
Ax. sociais	
Vivenda	
ACOLLEMENTO	

III. SEGUIMENTO

Data	XURÍDICO	PSICOLÓXICO	SOCIAL	ACOLLEMENTO

### 3. PROCEDIMENTOS

### 3. PROCEDEMENTOS

- PROCEDEMNETO DE COORDINACIÓN DO PROGRAMADE APOIO Sicolóxico.....	123
- PROCEDEMENTO DE COORDINACIÓN DO PROGRAMADE ASISTENCIALETRADA.....	124
- PROCEDEMENTO: AXUDA ECONÓMICA Á SAÍDADA CASADE ACOLLIDA.....	125
- PROTOCOLO ANEXO: SOLICITUDE DA AXUDA ECONÓMICA DE APOIO Á SAÍDADA.....	127

## PROCEDEMENTO DE COORDINACIÓN DO PROGRAMA DE APOIO SICOLÓXICO

### 1.- Valoración da inclusión dunha usuaria do CMIDM no programa:

A decisión tomarase pola Psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller, que informará en primeira instancia á responsable do Programa de Acolida no Servizo e posteriormente ó equipo do CIM en reunión de Coordinación.

### 2.- Procedemento de coordinación e seguimento do programa.

O programa será coordinado pola psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller, quen informará nas reunións de coordinación do servizo ordinarias.

A psicóloga do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller seguirá o seguinte procedemento para a coordinación do programa:

- a) Reunión coa psicóloga do programa na que se lle facilitará toda a información necesaria .
- b) Presentación pola psicóloga do programa, da programación e do plan de traballo sobre cada caso.
- c) Seguimento quincenal das intervencións e marcha dos casos. Unha vez rematada a intervención cunha usuaria, a psicóloga do programa presentará o correspondente informe de seguimento.
- d) Reunión de avaliación con presentación de informe final por parte da psicóloga responsable.

\* A psicóloga do programa informará á responsable do programa de acolida do calendario de citas e consultas.

## PROCEDEMENTO DE COORDINACIÓN DO PROGRAMA DE ASISTENCIA LETRADA

### 1.- Valoración da inclusión dunha usuaria do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller no programa:

A decisión tomarase polo equipo de traballadoras en reunión de coordinación, á proposta da avogada do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller.

### 2.- Procedemento de coordinación e seguimento do programa.

O programa será coordinado pola avogada do CMIDM, quen informará nas reunións de coordinación ordinarias do servizo.

Seguirase o seguinte procedemento:

- e) Reunión coa avogada responsable na que se lle facilitará toda a información necesaria
- f) Presentación pola avogada responsable da programación e do plan de traballo.
- g) Seguimento quincenal (como mínimo) das actuacións e marcha do caso.
- h) Reunión de avaliación con presentación dun informe final por parte da avogada responsable.

## PROCEDEMENTO: AXUDA ECONÓMICA Á SAÍDA DA CASA DE ACOLLIDA

### 1.- PROCEDEMENTO E VALORACIÓN:

A proposta de adxudicación da axuda económica de apoio á saída da Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas poderá partir de calquera das profesionais que integran o equipo de traballadoras do Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller/Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas e presentarse en reunión ordinaria de coordinación Centro Municipal de Información dos Dereitos da Muller/Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas, onde se valorará a adecuación da proposta e, no seu caso, a contía da axuda.

Unha vez valorada e aprobada a proposta polo equipo, a traballadora social tramitará a solicitude correspondente á Concellería da Muller do Concello de Vigo segundo o protocolo anexo.

### 2.- CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN:

#### 2.1.- Axuda económica para aluguer de nova vivenda.

Todas as mulleres que á saída da Casa de Acolida de Mulleres Maltratadas precisen de aluguer dunha nova vivenda, sempre que os ingresos do grupo familiar non superen o salario mínimo interprofesional, terán dereito a unha axuda económica igual a un mes de aluguer.

No caso que da muller dependan 1 ou máis fillos, esa axuda será igual ó prezo de dous meses de dous meses de aluguer, ata un máximo de 100.000 pts.

## 2.2.- Axuda económica para necesidades urxentes ou inmediatas.

As mulleres que á saída da Casa de Acollida de Mulleres Maltratadas presenten unha situación económica precaria poderán ser obxecto de axuda económica para facer fronte a necesidades urxentes ou inmediatas, previa valoración do equipo CMIDM/CA. Na fundamentación da solicitude farase constar, ademais da contía, o investimento á que vai adicada e o orzamento previsto.

## 3.- DESCRICIÓN E POBOACIÓN DE COBERTURA.

A bolsa de axuda económica á saída da Casa de Acollida terá unha cobertura anual de 30 mulleres , cun máximo de 100.000 pts por muller beneficiaria.

## 4.- SEGUIMIENTO.

O seguimento da utilización e destino das axudas corresponderá a traballadora social e incorporárase ó seguimento do proxecto de intervención individual da muller.

## PROTOCOLO ANEXO Solicitude da axuda económica de apoio á saída da CA

### 1.- Datos socioeconómicos:

Nome: ..... nº REX CIM .....  
Apelidos: ..... nº REX CA .....  
Idade .....  
Nº de fillas/os ..... Idades .....  
Nº de persoas dependentes da muller .....

Data ingreso CA .....

Data saída CA .....

### Ingresos económicos:

Concepto	Cantidade mensual
1.	
2.	
3.	
4.	
Total:	

### Vivenda:

- Vivenda nova
- Vivenda anterior
- Alquiler. Prezo/mes .....
- Propiedade
- Familia
- Outros

Formación: ..... Ocupación .....



2.- Fundamentación da solicitude:

3.- Investimento e presuposto estimado:

Total da axuda solicitada: .....

Data: .....

Asdo: .....



- Asociación Española de Neuropsiquiatría (1993): Mujer y salud mental. Mitos y realidades. Madrid.
- Concellería da Muller. Concello de Vigo (2000): Plan de Acción Municipal para combater a violencia contra as mulleres 2000-2003.
- Coordinadora de casas de acogida para mujeres maltratadas (1993): Casas de acogida para mujeres maltratadas. Propuesta de un modelo de referencia. Madrid.
- Corral, Paz de e Echeburua, Enrique (1998): Manual de violencia familiar. Siglo XXI. Madrid.
- Corsi, Jorge (1995): Violencia familiar. Paidos. Arxentina.
- Corsi, Jorge, Dohmen, M.L., Mendez, L.B. e Sotes, M.A (1995): Violencia masculina en la pareja. Paidos. Arxentina.
- Falcon, L. (1991): Violencia contra la mujer. Circulo de Lectores. Barcelona.
- Generalitat Valenciana (2001): Manuel sobre la violencia contra las mujeres.
- Jimenez Casado, Carmen (1995): Malos tratos a mujeres en el area de Sevilla. Instituto Andaluz de la Mujer. Serie Estudios 5.
- John Gottman, Neil Jacobson (2001): Hombres que agreden a sus mujeres. Como poner fin a las relaciones abusivas.Paidos.
- Masson: DSMIV.Barcelona.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer (1999): Violencia domestica: su impacto en la salud física y mental de las mujeres. Madrid.
- Mullender, Audrey (200): La violencia doméstica. Paidos. Barcelona.
- Osborne, Raquel (Coordinador) (2001): La violencia contra las mujeres. UNED Ediciones.
- Rojas Marcos, Luis (1995): Las semillas de la violencia. Espasa.
- Rosan, Karen, Sth, Sandra M. e Williams, Mary B (1992): Sicosociología de la violencia en el hogar. Biblioteca de psicología. Bilbao.
- Ruffa, Beatriz (1990): Mujeres maltratadas. Casas-refugio y sus alternativas.
- Trigueros, Isabel (1995): Manual de prácticas de trabajo social con la mujer. Siglo XXI de España Editores, S.A. Madrid.
- UNAF (1999): Jornadas 29 e 30 de outubro "Actuaciones sociopolíticas preventivas de la violencia de género". Madrid.