

Guia de recursos per a l'atenció de la violència de gènere a Palma.



PACTE PALMA
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE



Ajuntament  de Palma

Index

Línia d'emergències i denúncies

1. Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere (Policia Local de Palma)
2. Policia Nacional. Servei d'Atenció a la Família (SAF) Unitats de prevenció, assistència i protecció a les dones víctimes de violència domèstica (UPAP)
3. Centres de salut (Palma)
4. Hospital Universitari Son Espases (Palma)
5. Hospital de Son Llätzer (Palma)
6. Servei d'Emergència 112
7. Servei 24 Hores (servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a casos d'urgència per violència de gènere)

Línia d'atenció social i psicològica

8. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere
9. Programa d'atenció per a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere
10. Programa d'atenció a persones agressores
11. Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes de Violència de Gènere
12. Centre d'Informació de la Dona - (IBDona)
13. Institut Balear de la Dona (IBD) - Conselleria de Família i Serveis Socials
14. Servei de Teleassistència Mòbil (Creu Roja Espanyola)
15. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

Línia d'assistència jurídica

16. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) Civil
17. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) Penal
18. Torn d'ofici de violència domèstica
19. Assistència jurídica gratuïta
20. Jutjat de Violència contra la Dona núm. 1
21. Jutjat de Violència contra la Dona núm. 2
22. Jutjat de Guàrdia Permanent
23. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

Línia d'acollida i habitatge

24. Servei d'Acolliment Municipal (SAM ADULTS, SAM FAMÍLIA, SAM VVG)
25. Habitatges en règim de lloguer per a dones que han estat víctimes de la violència de gènere (Institut Balear de l'Habitatge)
26. Oficina antidesnonaments

Línia de promoció i inserció social

27. Programa Incorpora (Creu Roja)
28. Programa Violència zero

Línia de prestacions de tipus econòmic

29. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere (Institut Mallorquí d'Afers Socials, Secció d'Igualtat)
30. Renda activa d'inserció

AJUDES I SERVEIS MUNICIPALS COMPLEMENTARIS

Centres municipals de serveis socials (CMSS)
PalmaActiva

DIRECTORI D'ADRECES I TELÈFONS DELS RECURSOS

WEBS RELACIONATS





Línia d'emergències i denúncies



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

Adreça	Av. Sant Ferran, s/n. 07011 Palma		
Telèfon	971 225 500	Fax	971 284 010
Adreça electrònica	policia@a-palma.es victimes@pol.a-palma.es	Web	www.policiadepalma.es
Horari d'atenció	24 hores		
Persona de referència	Jaume Pla	Càrrec	Inspector
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma. Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana		
Gestió	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

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

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Violència de gènere.

Denúncies, emergències.

FORMA D'ACCÉS

Directament / telefònicament: 092, 112 (per a emergències) o 971 225 500.

REQUISITS

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

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

SERVEIS QUE PRESTA

1. Resposta a emergències (092 - 112):

- atenció prioritària a aquests serveis
- activació d'assistència mèdica d'urgència (si pertoca)



2. Atenció a les dependències policíiques:

- assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional
- derivació per a teràpia psicològica posterior (si pertoca)
- servei d'intèrpret
- especialització dels agents implicats
- valoració policíica del risc a víctimes de gènere
- tramitació preferent dels atestats, judicis ràpids i ordres de protecció

3. Assignació de policia tutor a cada víctima amb ordre de protecció. Seguiment especialitzat i personalitzat:

- seguiment del cas i suport a la víctima, mobilització dels recursos assistencials existents
- coordinació amb el/la policia de barri perquè en prengui coneixement
- control de les persones agressores

4. Avaluació, informació, formació i comunicació:

- formació del personal a l'Escola Municipal de Formació
- gestió prioritària de les queixes sobre els serveis de la Carta de serveis
- avaluació del grau de satisfacció sobre el servei
- publicació trimestral al web de l'Ajuntament i presentació de l'informe anual
- presentació de l'informe anual per a informació pública



2 Policia Nacional. Servei d'Atenció a la Família (SAF) Unitats de prevenció, assistència i protecció a les dones víctimes de violència domèstica (UPAP)

Adreça	Direcció Superior de la Policia Nacional. C. Simó Ballester, 8, 3r. 07011 Palma		
Telèfon	UPAP: 971 225 202 - 971 225 362 Urgències: 091	Fax	971 225 390 971 225 331
Adreça electrònica		Web	
Horari d'atenció	De 8 a 22 h - Oficina de Denúncies: 24 hores		
Persona de referència	Javier Rivas	Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Mallorca
Dependència	Ministeri de l'Interior		
Gestió			

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies, emergències.

FORMA D'ACCÉS

Directament / telefònicament: 091 (per a urgències).

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA

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



3 Centres de salut (Palma)

Adreça	CS Escola Graduada. C. Socors 38, Palma		
Telèfon	971 717 047	Fax	971 717 049
Adreça electrònica	jhernandez@ibsalut.caib.es	Web	www.caib.es
Horari d'atenció	Cita prèvia: 902 079 079		
Persona de referència	Joaquín Hernández Gómez	Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut. Servei de Salut de les Illes Balears		
Gestió	Ib-Salut		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut.

FORMA D'ACCÉS

Normalment, llevat de les urgències, cal demanar hora de visita. Per a urgències, s'ha d'acudir al centre de salut que sigui punt d'atenció continuada (PAC).

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

SERVEIS QUE PRESTA

El CS està dotat d'un equip de professionals de la salut format per professionals de medicina de família, pediatria, comares i infermeria, i el personal de les unitats d'admissions d'atenció a l'usuari, que orienten els i les pacients tant en les seves necessitats d'assistència sanitària com d'assistència social.

S'aplicarà el programa d'atenció sanitària davant la violència de gènere oferint a la persona atenció especialitzada si la necessita.



CENTRES DE SALUT DE PALMA

L'ARENAL	C. Gaspar Rul-lan, 5. 07600	971 260 766
GASPAR BENNÀZAR, ARQUITECTE Punt d'Atenció Continuada (PAC)	Av. Gaspar Bennàzar, Arquitecte; 9. 07004	971 753 133
EL CAMP REDÓ	Cra. Valldemossa, 71. 07010	971 205 551
CASA DEL MAR	Passeig de l'Escullera, 7. 07012	971 725 445
EL COLL D'EN RABASSA	C. Vicente Tofiño, s/n. 07007	971 266 115
EMILI DARDER	Av. Puerto Rico, s/n. 07007	971 420 080
ESCOLA GRADUADA Punt d'Atenció Continuada (PAC)	C. Escola Graduada, 3. 07002	971 717 047
S'ESCORXADOR Punt d'Atenció Continuada (PAC)	C. Emperadriu Eugènia, s/n. 07010	971 202 113
PERE GARAU	C. Capità Vila, 25. 07007	971 420 645
EI RAFAL NOU	C. Mestre Perosi, s/n. 07008	971 475 360
SANT AGUSTÍ	C. Nicolau Alemany, 1. 07015	971 703 233
SANTA CATALINA	Pl. Pau Casals, s/n. 07013	971 450 450
SON CLADERA	Camí Son Cladera, s/n. 07009	971 471 064
SON FERRIOL	C. Margalida Monlau, s/n. 07198	971 428 169
SON GOTLEU	Camí Son Gotleu, s/n. 07008	971 271 613
SON PISÀ	C. Vicenç Juan i Rosselló, s/n. 07011	971 283 566
SON RUTLAN (Aragó)	C. Cala Figuera, 4. 07009	971 706 900
SON SERRA	C. Matamusinos, 22. 0701	971 793 193
VALLDARGENT	C. Valldargent, 46. 07013	971 738 227



4 Hospital Universitari Son Espases (Palma)

Adreça	Ctra. Valdemossa, 79. 07020 Palma		
Telèfon	871 205 000	Fax	
Adreça electrònica	hse.treball.social@ssib.es angela.tumbarello@ssib.es	Web	www.hospitalsonespases.es
Horari d'atenció	24 hores tots els dies de l'any		
Persona de referència	Angela Tumbarello	Càrrec	Cap de servei d'Atenció a l'Usuari
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut		
Gestió	Ib-Salut		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Hospital Universitari Son Espases és un hospital públic, universitari, docent i investigador, que atén el sector sanitari de Palma i d'altres poblacions annexes englobades en l'àrea sanitària del Sector Ponent Mallorca, a més de ser l'hospital de referència per a tota la Comunitat de les Illes Balears, dependent de l'Ib-Salut.

SERVEIS QUE PRESTA

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

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



5 Hospital de Son Llàtzer (Palma)

Adreça	Ctra. Manacor, km 4. 07198 Palma		
Telèfon	871 202 000 (centraleta) 871 202 123 (treballadora social-urgències) 871 202 188 (atenció a l'usuari)	Fax	871 202 027 (centraleta) 871 202 356 (atenció a l'usuari i treballadora social)
Adreça electrònica	Hsll.atencion_al_usuario@hsll.es	Web	www.hsll.es
Horari d'atenció	24 hores tots els dies de l'any		
Persona de referència	Unitat de feina i atenció al usuari	Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Salut		
Gestió	Ib-Salut		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Son Llàtzer és un hospital públic, integrat en la xarxa pública de la Conselleria de Salut, que proporciona atenció mèdica especialitzada als ciutadans. L'hospital basa el seu model de gestió en l'autonomia de gestió en el marc del Servei de Salut de les Illes Balears, l'orientació cap a les activitats sense ingrés i de ràpida resolució i la informatització integral de tots els processos clínics i de gestió.

SERVEIS QUE PRESTA

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

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



6 Servei d'Emergència 112

Adreça	C. Francesc Salvà Pizà, s/n. Es Pinaret (Pont d'Inca). 07141 Marratxí		
Telèfon	Administració: 871 114 274 Emergències: 112	Fax	971 422 034
Correu electrònic	administracion@112ib.com	Web	www.112ib.com
Horari d'atenció	Administració: de dilluns a divendres de 8 a 15 h Emergències: 24 hores tots els dies de l'any		
Persona de referència	Administració OMED: Joana Eva Martí Emergència: supervisor de sala de torn	Càrrec	Tècnic superior OMED (manteniment d'estructures de base de dades)
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques. Direcció General d'Emergències i Interior.		
Gestió	Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

De forma general, qualsevol ciutadà, visitant o organisme que sol·liciti un servei o una consulta al 112.

De forma especialitzada, entre d'altres serveis, tota persona víctima de violència de gènere o susceptible de ser-ho que sol·liciti ser inclosa en una base de dades específica. Aquesta base de dades possibilita conèixer-ne, cada vegada que es marqui el telèfon 112, la localització immediata (si marca des d'un telèfon fix) a fi de millorar la resposta. Les dades que s'aporein al Servei d'Emergències 112 són totalment confidencials i estan emparades per la Llei de protecció de dades.

ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció de l'emergència.
- Gestió d'alta al 112 amb inclusió al fitxer DVR –declaració voluntària de risc–, amb informació de les dones que quan es troben en situació de risc o violència de gènere decideixen donar les seves dades al servei d'emergències.

FORMA D'ACCÉS

- oficines de l'Institut Balear de la Dona, de la Conselleria de Família i Serveis Socials
- Per a donar-se d'alta al fitxer "Violència de gènere" cal dirigir-se a qualsevol d'aquests organismes:
 - oficines d'atenció a les víctimes de delictes de la Direcció General de Justícia
 - Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere de Palma
 - Oficina d'Atenció a la Dona de la Policia Local de Palma



- Hi faciliten un qüestionari que s'ha d'emplenar i que posteriorment es trameta a Emergències 112. Aquest servei inclou les dades en un fitxer confidencial i els telèfons queden donats d'alta a la base de dades. El termini d'activació a la base de dades és de dos dies a partir de la recepció de la sol·licitud al Centre d'Emergències.
- Si es té una emergència s'ha de telefonar al 112.

La telefonada s'atén al Centre d'Emergències 112 que, com a centre coordinador, la deriva a l'organisme corresponent segons l'emergència, i és aquest el que es desplaça al lloc de l'incident.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El 112 és una finestreta única en serveis d'atenció d'emergències al públic. El seu objectiu és garantir una mobilització ràpida i eficaç de recursos, mitjançant la coordinació d'efectius, a tot el territori de les Illes Balears i al seu litoral. El 112 transmet la petició i la informació als serveis corresponents, d'acord amb plans, procediments i protocols.

SERVEIS QUE PRESTA

De manera generalitzada el telèfon 112 permet accedir amb facilitat a tots els serveis d'urgència (policia, sanitaris, incendis, salvament, rescat, Protecció Civil) en cas d'incendi, desorientació, accident de trànsit, robatori, agressions, violència domèstica, etc.

De forma particular, en cas de violència de gènere:

- El Telèfon d'Emergències 112 ofereix una altra possibilitat per a protegir preventivament les dones davant una agressió.
- Només cal que facilitar els números de telèfon particulars i cada vegada que es telefoni a aquest servei automàticament les persones que atenen reconeixen el número i saben que hi ha una dona en perill.
- No cal dir res. Ja se sap que hi ha una dona que pot estar sent agredida i immediatament mobilitzen la Policia i altres organismes que siguin necessaris per a ajudar (sanitaris, Guàrdia civil, Policia Local, etc.). De tota manera, s'ha de tenir clar que sempre és millor oferir al 112 alguna informació.
- Després el 112 avisa l'IbDona, que ofereix informació, suport psicològic, assessorament general i jurídic si la dona ho desitja.



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

Adreça	C. Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma		
Telèfon	971 178 989	Fax	971 722 476
Adreça electrònica	ibdona@ibdona.caib.es	Web	http://ibdona.caib.es
Horari d'atenció	24 hores		
Persona de referència	Laura Xamena	Càrrec	Coordinadora
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Presidència.		
Gestió	Institut Balear de la Dona (IbDona)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere, els seus fills i filles i altres familiars depenents que es trobin al seu càrrec al moment de l'emergència.

ÀREES D'ACTUACIÓ

El serveix ofereix a l'àmbit de les Illes Balears:

Atenció telefònica immediata.

Acompanyament en situació d'emergència per a dones víctimes de violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Telefonant al 971 178 989 o als telèfons d'emergències 112 o 116, les 24 hores dels 365 dies de l'any.

REQUISITS

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

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els objectius del Servei 24 Hores és donar resposta social telefònica i acompanyaments presencials a les dones que pateixen violència de gènere i activar els mecanismes i els recursos que són necessaris en cada cas. D'entre els objectius específics destacam:

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



SERVEIS QUE PRESTA

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

Atenció social telefònica. Acompanyaments.

Prestacions:

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





Línia d'atenció social i psicològica



8 Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Adreça	C. Ferreria, 10, 3r pis. 07002 Palma		
Telèfon	971 227 400	Fax	971 72 16 28
Adreça electrònica	violenciagenera@a-palma.es	Web	www.palmademallorca.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts de 16 a 18.30 h		
Persona de referència	Aina Capellà	Càrrec	Directora territorial de les Balears
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma. Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics.		
Gestió	Fundació Institut de Reinserció Social (IREs)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament o per derivació d'algun professional.

REQUISITS

Ser dona que ha patit o pateix una situació de violència de gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un dels programes inclosos al Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere. La seva finalitat és garantir l'atenció social de víctimes de violència de gènere del municipi de Palma, des d'una perspectiva integral i en xarxa des dels diferents serveis d'atenció personal.

SERVEIS QUE PRESTA

- Informació, orientació, assessorament a víctimes de violència de gènere i als professionals que les atenen, en temes de violència de gènere.
- Servei d'acompanyament: acompanyaments personalitzats a les víctimes en les gestions vinculades a la seva situació i al seu seguiment.
- Gestió i seguiment del Servei de Teleassistència Mòbil a les dones víctimes de violència de gènere. Gestionat per la Creu Roja.
- Gestió d'alta al 112. Inclusió al fitxer DVR –declaració voluntària de risc–, amb informació de les dones que quan es troben en situació de risc o violència de gènere decideixen cedir les seves dades al servei d'emergències.



9 Programa d'atenció per a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere

Adreça	C. Sant Miquel, 39, 2n D - Atenció grupal: C. Ferreria, 10, 3r pis. 07002 Palma		
Telèfon	971 722 856	Fax	971 720 279
Adreça electrònica	mentoriesbalears@funacioires.org	Web	www.palmademallorca.es
Horari d'atenció	De dilluns a dijous matí i horabaixa, divendres matí		
Persona de referència	Aina Capellà	Càrrec	Directora territorial de les Balears
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma. Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics		
Gestió	Fundació Institut de Reinserció Social (IReS)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

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

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

Directament o per derivació d'un professional.

REQUISITS

Haver patit les situacions de violència de gènere durant el temps de convivència familiar. L'adult referent ha d'autoritzar per escrit i facilitar la participació dels menors al programa i es compromet a participar en les activitats proposades pels adults.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un dels programes del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere adreçat a nins i nines que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar. Té com a objectiu principal ajudar-los a identificar models materns i paterns positius que permetin construir noves formes de relació, evitant el cicle repetitiu de la violència i afavorint nous models i patrons de relació basats en la no-violència i el foment de la igualtat.

SERVEIS QUE PRESTA

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

- Prevenció, perquè a través del treball psicoeducatiu es pretén evitar la interiorització de rols i formes de relació associats a la violència, i disminuir així la possibilitat de repetició dels models violents en la vida adulta de l'infant.



- Suport i acompanyament que es concreta en el treball per la contenció i l'enfortiment de les habilitats de l'infant per a afrontar el trauma de la violència.

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

Es treballa des d'una triple perspectiva:

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

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

- Treball individual: inclou les entrevistes inicials d'acollida amb la mare i els menors, a més de les tutories individualitzades dels nins o nines atesos i les seves mares en aquells casos en què sigui necessària l'ajuda i el suport del professional referent de l'Equip de Mentories. També es treballa individualment una vegada que ha finalitzat la intervenció grupal.
- Treball interfamiliar: a més del treball grupal i individual es desenvolupa una intervenció familiar (mare i fills), on es treballen conjuntament els aspectes que es consideren necessaris en funció de les necessitats de cada unitat familiar.



10 Programa d'atenció a persones agressores

Adreça	Institut de Reinserció Social (IREs). C. Sant Miquel, 39, 2n D. 07002 Palma		
Telèfon	971 722 856 / 654 062 602	Fax	971 720 279
Adreça electrònica	sapm@fundacioires.org	Web	www.palmademallorca.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dilluns i dimecres de 16 a 21 h		
Persona de referència	Aina Capellà	Càrrec	Directora territorial de les Balears
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma. Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics.		
Gestió	Fundació Institut de Reinserció Social (IREs)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Totes les persones majors d'edat que:

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

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Directament la persona interessada, sol·licitant cita prèvia.

REQUISITS

- Ser major de 18 anys.
- Residir al municipi de Palma.
- No trobar-se en consum actiu de substàncies.
- No patir malaltia psiquiàtrica o, si en pateix, estar en tractament als serveis pertinents.
- Acudir al servei de forma voluntària.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un dels programes del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere adreçat a persones que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella.

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

Té com a finalitat treballar per a eliminar o disminuir els maltractaments.



SERVEIS QUE PRESTA

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

La intervenció s'organitza a partir de:

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



11 Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes de Violència de Gènere

Adreça	C. Sant Miquel, 39, 2n D. Palma		
Telèfon	971 227 408	Fax	971 720 279
Correu electrònic	atenciopsicologica@fundacioires.org	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8h a 14h i de 16h a 19h		
Persona de referència	Joana Llobera Martorell	Càrrec	Coordinadora del Servei
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Mallorca
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Presidència. Institut Balear de la Dona.		
Gestió	Fundació de l'Institut de Reinserció Social (IReS)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones de qualsevol nacionalitat, majors de 14 anys, que hagin patit qualsevol tipus de maltractament (físic, psíquic o psicològic) o abusos sexuals, i fills i filles de les dones víctimes de 5 a 17 anys.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Mitjançant derivació per part d'un professional sociosanitari.

Per telèfon: 971 227 408 (de 9 a 13 h; podeu deixar un missatge al contestador). Per correu electrònic: atenciopsicologica@fundacioires.org

REQUISITS

Dones de qualsevol nacionalitat, majors de 14 anys, que han patit qualsevol tipus de maltractament (físic, psíquic o psicològic) o abusos sexuals, i els fills i filles de les dones víctimes de 5 a 17 anys.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

SERVEIS QUE PRESTA

- **Sessions individuals:** la primera sessió es du a terme entre les 24 i les 72 h després del moment de la demanda.
- **Sessions grupals:** espais d'aprenentatge col·lectiu i de solidaritat, i un element d'ajuda mútua i força per a la transformació.
- **Tallers socioeducatius:** aprenentatge d'aspectes perduts durant la relació de maltractament que cal reparar, com també autoestima, habilitats socials, educació per a la igualtat i promoció de la salut.



12 Centre d'Informació de la Dona - (IBDona)

Adreça	C. Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma		
Telèfon	971 178 989	Fax	971 178 924
Adreça electrònica	ibdona@ibdona.caib.es	Web	http://ibdona.caib.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8 a 15 h		
Persona de referència	Susana Portillo / Carme Salom	Càrrec	Treballadora Social
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Presidència		
Gestió	Institut Balear de la Dona		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones.

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

Directament o sol·licitant cita prèvia.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

SERVEIS QUE PRESTA

Aspectes jurídics:

CIVIL: contractes d'arrendament, filiacions, herència i successions, desnonament

PENAL: maltractaments, abusos i agressions sexuals, altres tipus de delictes

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

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

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

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

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

SALUT: planificació familiar, interrupció voluntària de l'embaràs, assistència sanitària i psicològica, ludopaties, toxicomanies

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

TEMPS LLIURE: activitats de vacances, voluntariat, associacions, centres culturals, associacionisme



13 Institut Balear de la Dona (IBD) - Conselleria de Presidència. Govern de les Illes Balears

Adreça	C. Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma		
Telèfon	971 178 989	Fax	971 178 924
Adreça electrònica	ibdona@ibdona.caib.es	Web	http://ibdona.caib.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8 a 15 h SERVEI 24 h. Tel. dels professionals: 647 348 257		
Persona de referència	Catalina Mestre Villalonga	Càrrec	Cap de servei
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Família i Serveis Socials.		
Gestió			

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones

ÀREES D'ACTUACIÓ

Atenció psicològica. Serveis socials. Assessoria jurídica especialitzada. Prestacions econòmiques/ajudes

Foment (subvencions) i promoció

FORMA D'ACCÉS

Directament o sol·licitant cita prèvia

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Institut Balear de la Dona és un organisme autònom del Govern de les Illes Balears, adscrit a la Conselleria de Família i Serveis Socials, que té com a finalitat impulsar, facilitar, elaborar i executar les mesures necessàries per a fer efectius els principis d'igualtat entre les dones i els homes de la nostra comunitat, i impulsar i promoure la participació de la dona en tots els àmbits, com també eliminar qualsevol forma de discriminació de la dona a tots els àmbits i a les Illes Balears.

SERVEIS QUE PRESTA

- Ser un centre d'informació i documentació.
- Estudiar la situació de la dona a les Illes Balears.
- Planificar i coordinar la política d'igualtat entre les dones i els homes de la nostra comunitat.
- Proposar a les administracions públiques l'execució de mesures relatives a:
 - educació no sexista
 - incorporació de la dona al món laboral
 - salut de la dona



- participació de la dona a la vida pública
 - protecció jurídica i social de la dona
 - tractament de la dona als mitjans de comunicació i a la publicitat
 - conciliació entre la vida laboral i la familiar
 - serveis d'ajuda a la família
 - promoció i foment de la dona en el món de l'esport i en els àmbits polític i cultural
 - prevenció i assistència de la violència contra les dones
- Crear recursos per a la dona.
 - Impartir cursos de formació destinats a millorar la qualificació de la dona.



14 Servei de Teleassistència Mòbil (Creu Roja Espanyola)

Adreça	Av. Gaspar Bennàzar, Arquitecte; 73. 07004 Palma		
Telèfon	971 295 000	Fax	971 752 689
Adreça electrònica	baleares@cuzroja.es mogebo@cuzroja.es	Web	www.cuzroja.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8 a 15h		
Persona de referència	Mònica Gelabert	Càrrec	Referent autonòmic programa ATENPRO
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de sanitat, afers socials i igualtat. FEMP.		
Gestió	Creu Roja Espanyola		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

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

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

Les persones hi poden accedir sol·licitant-ho a través dels Serveis Socials del seu municipi, després d'haver obtingut una ordre d'allunyament per part del jutge. A Palma s'hi accedeix a través del Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere de l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors de l'Ajuntament de Palma; personalment: c. de la Ferreria, 10, 3r, o telefònicament al 971 227 400.

REQUISITS

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

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei és una modalitat que, amb la tecnologia adequada, ofereix a les víctimes de la violència de gènere que compten amb ordre de protecció i/o allunyament una atenció immediata i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sorgir les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, a qualsevol lloc on siguin.

El Servei es defineix en relació amb la utilització de tecnologies de comunicació telefònica mòbil i de telelocalització a través d'un model de relació amb les usuàries, basat en la professionalitat, la calidesa, la proximitat i la confiança.



Els seus objectius són:

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

SERVEIS QUE PRESTA

- atenció permanent les 24 hores 365 dies a l'any (Centre d'Atenció, Creu Roja Madrid)
- localització geogràfica (Centre d'Atenció, Creu Roja Madrid)
- gestió de recursos propis, sanitaris i/o comunitaris convenients i adequats en l'atenció de les alarmes
- agendes quinzenals de seguiment
- assessorament i formació respecte del terminal
- enregistrament de les converses (Centre d'Atenció, Creu Roja Madrid)
- resolució d'incidències tècniques del terminal i seguiment d'aquestes, reposició del terminal si és necessari
- servei d'atenció a la usuària per a dubtes, consultes i queixes
- participació en activitats comunitàries complementàries.

Quant a les activitats comunitàries el programa de teleassistència mòbil es complementa amb una sèrie d'activitats a fi de:

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



15 Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

Adreça	Av. Alemanya, 5, semisoterrani. 07003 Palma		
Telèfon	971 678 611 (informació i orientació jurídica) 971 678 616 (assistència psicològica)	Fax	
Adreça electrònica	victimas.mallorca@justicia.es	Web	http://www.mjusticia.gob.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h		
Persona de referència	Victòria Prieto Nebot	Càrrec	Gestora processal
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Partits judicials de Mallorca (Palma, Manacor i Inca)
Dependència	Jutjat Degà		
Gestió	Ministeri de Justícia		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Orientació jurídica general i específica, amb atenció especial a les víctimes de violència de gènere però assistint també totes les persones que han patit tot tipus de delictes (agressions sexuals, robatoris violents, homicidis, lesions greus, delictes contra la seguretat vial, delictes transfronterers, etc.).

Atenció psicosocial de les víctimes.

FORMA D'ACCÉS

Directament o concertant una cita prèvia.

REQUISITS

Ser víctima del delicte.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

SERVEIS QUE PRESTA

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



Informar sobre les ajudes econòmiques que poden correspondre com a conseqüència del fet delictiu, com també la seva tramitació.

Orientar sobre els recursos socials existents i facilitar-hi l'accés.

ATENCIÓ PSICOLÒGICA:

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

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

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

JUTJATS PENALS DE PALMA: Av. Alemanya, 5, soterrani. 07003 Palma. Telèfons: 971 678 611/ 971 678 616

Horari de l'Oficina d'Assistència a les Víctimes: de 9 a 14 h





Línia d'assistència jurídica



16 Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) Civil

Adreça	Travessa d'en Ballester, s/n. 07002 Palma		
Telèfon	971 425 113	Fax	971 715 610
Adreça electrònica		Web	www.icaib.org
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.30 a 12 h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de las Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de las Illes Balears		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

Directament.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA

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



17 Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) Penal

Adreça	Av. Alemanya, 5, 4t. 07003 Palma		
Telèfon	971 179 402	Fax	
Adreça electrònica		Web	www.icaib.org
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.30 a 12 h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

Cita prèvia o al web del Col·legi, www.icaib.org, apartat Cita prèvia, o telefonant al 971 179 406.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA

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



18 Torn d'ofici de violència domèstica

Adreça	La Rambla, 10. 07003 Palma		
Telèfon	971 179 400	Fax	971 719 206
Adreça electrònica	turnodeoficio@icaib.org	Web	www.justiciagratuïta.es
Horari d'atenció	De dilluns a dijous de 8.45 a 18 h i divendres de 8 a 15 h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

Directament.

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA

Aquest torn d'ofici garanteix la defensa jurídica gratuïta i especialitzada, de forma immediata, a totes les víctimes de violència de gènere que ho sol·licitin, sense perjudici que si no se'ls reconeix posteriorment el dret de justícia gratuïta hagin d'abonar els honoraris meritats per la seva intervenció. El lletrat o la lletrada designats per a aquests casos segueixen tota la causa, de manera que la persona agredida té un únic representant legal en tot el procés.



19 Assistència jurídica gratuïta

Adreça	La Rambla, 10. 07003 Palma		
Telèfon	971 179 402	Fax	
Adreça electrònica	turnodeoficio@icaib.org	Web	www.icaib.org
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.30 a 12.30 h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia. Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

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

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És d'aplicació general a tot tipus de processos judicials, com també a l'assessorament previ al procés.

SERVEIS QUE PRESTA

Donar resposta a la sol·licitud d'una atenció professional tramitant la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta i designant un advocat o advocada d'ofici, si s'escau.

El col·legi d'advocats té un servei d'orientació jurídica per facilitar assessorament previ a les persones peticionàries d'assistència, informar sobre els requisits necessaris per al reconeixement del dret i orientar en la relació dels formularis normalitzats.



20 Jutjat de Violència contra la Dona núm. 1

Adreça	Av. Alemanya, 5. 07003 Palma		
Telèfon	971 169 451	Fax	971 169 452
Adreça electrònica	violenciamujer.palmade mallorca@justicia.es	Web	
Horari d'atenció			
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia		
Gestió			

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA



21 Jutjat de Violència contra la Dona núm. 2

Adreça	Av. Alemanya, 5. 07003 Palma		
Telèfon	971 722 604	Fax	971 726 344
Adreça electrònica	Violenciamujer2.palmad emallorca@justicia.es	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9h a 14h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia		
Gestió			

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA



22 Jutjat de Guàrdia Permanent

Adreça	Av. Alemanya, 5. 07003 Palma		
Telèfon	971 718 224 971 713 521 Tel. d'atenció al ciutadà: 902 00 72 14	Fax	
Adreça electrònica		Web	www.mjusticia.es
Horari d'atenció			
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia		
Gestió			

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

ÀREES D'ACTUACIÓ

Denúncies i procediments legals. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

REQUISITS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

SERVEIS QUE PRESTA



23 Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

Adreça	Av. Alemanya, 5, semisoterrani. 07003 Palma		
Telèfon	971 678 611 (informació i orientació jurídica) 971 678 616 (assistència psicològica)	Fax	
Adreça electrònica	victimas.mallorca@justicia.es	Web	www.mjusticia.gob.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h		
Persona de referència	Victòria Prieto Nebot	Càrrec	Gestora processal
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Partits judicials de Mallorca (Palma, Manacor i Inca)
Dependència	Jutjat Degà		
Gestió	Ministeri de Justícia		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Orientació jurídica general i específica, amb atenció especial a les víctimes de violència de gènere però assistint també totes les persones que han patit tot tipus de delictes (agressions sexuals, robatoris violents, homicidis, lesions greus, delictes contra la seguretat vial, delictes transfronterers, etc.).

Atenció psicosocial de les víctimes.

FORMA D'ACCÉS

Directament o concertant una cita prèvia.

REQUISITS

Ser víctima del delicte.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

SERVEIS QUE PRESTA

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

Informar sobre les ajudes econòmiques que poden correspondre com a conseqüència del fet delictiu, com també la seva tramitació.

Orientar sobre els recursos socials existents i facilitar-hi l'accés.



ATENCIÓ PSICOLÒGICA:

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

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

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

JUTJATS PENALS DE PALMA: av. d'Alemanya, 5, soterrani. 07003 Palma. Telèfons: 971 678 611 / 971 678 616

Horari de l'Oficina d'Assistència a les Víctimes: de 9 a 14 h





Línia d'acollida i habitatge



24 Servei d'Acolliment Municipal (SAM ADULTS, SAM FAMÍLIA, SAM VVG)

Adreça	Palma		
Telèfon	971 719 404 (SAM Família) 971 247 367 (SAM Adults)	Fax	971 714 933
Adreça electrònica		Web	
Horari d'atenció	24 hores tots els dies de l'any		
Persona de referència	Enrique Collazo	Càrrec	Director del servei
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma. Àrea de Benestar i Drets Socials. Regidoria de Benestar Social.		
Gestió	Institut de Treball i Serveis Socials (Intress)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- **SAM VVG:** víctimes de violència de gènere, majors de 18 anys, soles o amb infants, que no tenen domicili o l'han d'abandonar per raons de seguretat o d'altres.
- **SAM FAMÍLIA:** famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec seu
 - a) en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però que mantenen factors de protecció social
 - b) que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal
- **SAM ADULTS:** persones soles, parelles o famílies sense menors a càrrec seu
 - a) en situació de risc d'exclusió social per falta de feina, recursos econòmics i suport familiar
 - b) en situació d'emergència social per desnonaments, enderrocaments, incendis i altres situacions que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal

ÀREES D'ACTUACIÓ

Acollida i habitatge.

FORMA D'ACCÉS

Directament o per derivació dels centres municipals de serveis socials, el Centre d'Informació de la Dona, centres de salut, jutjats, oficines d'ajuda a víctimes del delictes, Policia i Guàrdia Civil.

REQUISITS

No són perfil d'aquest servei les persones que presenten alguna de les següents problemàtiques:

- consum d'alcohol o tòxics, sense tractament
- malalties de salut mental, sense tractament
- persones majors de 65 anys (llevat que siguin víctimes de violència de gènere)



- persones amb manca d'autonomia física i psíquica
- persones que no resideixen habitualment a Palma
- en el cas del SAM per a persones adultes, si no tenen permís de residència i laboral a l'Estat espanyol

A més, totes les persones han de passar una avaluació per part de l'equip professional que valora, si la persona ha estat anteriorment al SAM, el seguiment del pla de treball realitzat a les altres estades. Pot no ser acollit al SAM per haver-ne estat expulsat o per haver-hi estat en moltes ocasions sense resultats.

Si fa menys de sis mesos que ha estat al centre cal presentar el cas en una reunió d'equip per a fer-ne la valoració.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Donar acolliment i promoció social i laboral a les persones que viuen a Palma i que, per situacions de risc social o d'emergència social, necessiten un acolliment temporal que supleixi la seva llar.

SERVEIS QUE PRESTA

DESCRIPCIÓ dels diferents programes:

El SAM s'organitza en 3 serveis orientats a les necessitats específiques de les persones que en són usuàries:

- A: Servei d'atenció a famílies amb menors a càrrec en situació de risc o emergència social.
- B: Servei d'atenció a persones i als seus fills i filles que han sofert violència de gènere.
- C: Servei d'atenció a persones soles o parelles sense infants en situació de risc o emergència social.

Programes d'Intervenció del SAM

1. Programa d'informació i assessorament
2. Programa d'acolliment, allotjament i convivència
3. Programa de promoció social
4. Programa formativolaboral
5. Programa de suport escolar i de lleure
6. Programa dels pisos tutelats
7. Programa d'intervenció i sensibilització comunitària



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

Adreça	C. Manuel Azaña, 9. 07006 Palma		
Telèfon	971 784 994 / Cita prèvia: 900 700 003	Fax	971 468 829
Adreça electrònica	ibavi@caib.es	Web	www.ibavi.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat.		
Gestió	Institut Balear de la Dona		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Ser dona i víctima de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Acollida i habitatge. Violència de gènere.

FORMA D'ACCÉS

Mitjançant informe de valoració del centre de acollida per dones víctimes de violència de gènere al IB Dona.

REQUISITS

Sentència condemnatòria per violència de gènere.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

En els procediments d'adjudicació d'habitatges promoguts per l'Institut Balear de l'Habitatge les dones víctimes de violència de gènere obtenen major puntuació.

SERVEIS QUE PRESTA

Habitatges de lloguer.



26 Oficina Antidesnonaments. Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne.

Adreça	C. Ferreria, 11		
Telèfon	971 214 197	Fax	
Adreça electrònica	oficinaantidesnonaments@palma.es	Web	www.palma.cat
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9h a 14h, dimarts i dijous de 17h a 19h		
Persona de referència	Marga Cladera	Càrrec	Coordinadora
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma. Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne.		
Gestió	Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que necessitin orientació i assessorament jurídic i social i que presentin problemes per fer front a les despeses de lloguer o d'hipoteca, amb ordre de desnonament o no.

ÀREES D'ACTUACIÓ

Mediació amb les entitat bancàries i els propietaris particulars.

Establir protocols i actuacions que millorin l'atenció.

Potenciar les relacions entre les administracions en la recerca d'un habitatge digne.

FORMA D'ACCÉS

Anant directament a la oficina o telefonant al 971 214 197

REQUISITS

Estar empadronat a Palma i que l'habitatge estigui a Palma.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'objectiu general de l'oficina és prevenir i evitar el desnonament de qualsevol ciutadà de Palma.

Es treballa fent prevenció, intervenció i mediació en situacions d'urgències socials derivades de situacions de vulnerabilitat per insolvència sobrevinguda i afectades per desnonaments.

Oferim orientació i assessorament jurídic i social a totes les famílies que presentin problemes per fer front a les despeses de lloguer o d'hipoteca, amb ordre de desnonament o no.

Seguiment de la situació de la família tant a nivell jurídic com social.

Oferir informació de recursos d'atenció i alternativa d'habitatge

SERVEIS QUE PRESTA

Prevenció, intervenció i mediació en casos de hi hagi o no desnonament.

Orientació i assessorament jurídic i social.

Seguiment de la situació de la família tant a nivell jurídic com social.

Oferir informació de recursos d'atenció i alternativa d'habitatge





Línia de promoció i inserció social



27 Programa Incorpora (Creu Roja)

Adreça	Av. Arquitecto Bannàssar, 73. Palma		
Telèfon	971 295 000	Fax	971 752 689
Adreça electrònica	piolto@cruzroja.es	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8 a 15 h		
Persona de referència	Pilar Oliver	Càrrec	Tècnica referent del Programa Incorpora
Tipus d'entitat	Creu Roja Espanyola	Àmbit geogràfic	Nacional
Dependència	Fundació "la Caixa"		
Gestió	Creu Roja Espanyola		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES:

Dones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ:

Orientació laboral, sensibilització a empreses.

FORMA D'ACCÉS:

Derivació a través de tècnics de serveis socials o entitats socials.

REQUISITS:

Ser dona víctima de violència de gènere i estar en bones condicions per a començar el procés de recerca activa de feina.

DESCRIPCIO DEL SERVEI:

Orientació laboral a través de tallers grupals, atenció individualitzada.

SERVEIS QUE PRESTA:

Orientació laboral i beques que reforcen la conciliació.



28 Programa Violència zero

Adreça	Av. Gaspar Bennàzar, Arquitecte; 73. 07004 Palma		
Telèfon	971 295 000	Fax	971 752 689
Adreça electrònica	piolto@cruzroja.es	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8 a 15 h		
Persona de referència	Pilar Oliver	Càrrec	Tècnica referent d'acollida del Programa Violència zero
Tipus d'entitat	Creu Roja Espanyola	Àmbit geogràfic	Nacional
Dependència	Fundació "la Caixa"		
Gestió	Creu Roja Espanyola		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES:

Dones víctimes de violència de gènere.

ÀREES D'ACTUACIÓ:

Apoderament i millora de l'autoestima. Millora del nivell d'ocupabilitat.

FORMA D'ACCÉS:

Derivació a través de tècnics de serveis socials o entitats socials..

REQUISITS:

Ser dona víctima de violència de gènere, sobre la qual s'hagin treballat anteriorment altres aspectes del seu procés.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

Tallers grupals i posterior seguiment individualitzat.

SERVEIS QUE PRESTA:

Tallers específics. Beques puntuals.





Línia de prestacions de tipus econòmic



29 Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere (Institut Mallorquí d'Afers Socials, Secció d'Igualtat)

Ajuda prevista a l'art. 27 de l'LO 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere

Adreça	C. Palau Reial, 1 Palma		
Telèfon	971 173 500 (Ext 9789 i 9790)	Fax	971 761 231
Adreça electrònica	caamengual@imas.conselldemallorca.net	Web	www.imasmallorca.net
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h		
Persona de referència	Ferran Ribas	Càrrec	Tècnic d'igualtat
Tipus d'entitat	Administració pública local	Àmbit geogràfic	Mallorca
Dependència	Consell de Mallorca. Departament de Participació Ciutadana i Presidència		
Gestió	Direcció Insular d'Igualtat		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

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

ÀREES D'ACTUACIÓ

Violència de gènere. Prestacions econòmiques/ajudes.

FORMA D'ACCÉS

En fase de tramitació administrativa.

REQUISITS

- Tenir rendes que en còmput mensual no superin els 484 €.
- Patir dificultats especials per a obtenir una feina per edat, manca de preparació general o especialitzada o les seves circumstàncies socials, la qual cosa s'ha de justificar amb un informe emès pel Servei Públic d'Ocupació (SOIB).
- Acreditar la condició de víctimes de violència de gènere mitjançant ordre de protecció o, excepcionalment, mitjançant informe del Ministeri Fiscal.
- No percebre a la vegada la renda activa d'inserció (RAI).

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'ajuda s'abona en un únic pagament. La quantia varia segons es donin i s'acumulin situacions de discapacitat i/o nombre de membres de la unitat familiar diferents a la sol·licitant. Segons aquestes circumstàncies els imports de l'ajuda per a l'any 2013 són 2.556 €, 5.112 €, 7.668 € o 10.224 €.

SERVEIS QUE PRESTA

Suport per a emplenar la sol·licitud. Tramitació i abonament de l'ajuda.



30 Renda activa d'inserció

Adreça	Oficina del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) corresponent. Palma		
Telèfon	Informació general: 012	Fax	
Adreça electrònica		Web	http://soib.caib.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9 a 14 h		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Servei Públic d'Ocupació Estatal. Govern de les Illes Balears. Conselleria de Comerç i Indústria.		
Gestió	Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)		

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- **Aturats de llarga durada major de 45 anys.**
- **Persones amb discapacitat.**
- **Emigrants que han tornat.**
- **Víctimes de violència de gènere o de violència domèstica.**

ÀREES D'ACTUACIÓ

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

FORMA D'ACCÉS

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

REQUISITS

- **Estar aturat i inscrit com a sol·licitant de feina i subscriure el compromís d'activitat.**
- **Ser menor de 65 anys.**
- **No tenir ingressos propis superiors a 483,98 € mensuals (per al 2013).**
- **Que la suma dels ingressos mensuals obtinguts per tots els membres de la seva unitat familiar (el beneficiari, el seu cònjuge i els seus fills menors de 26 anys o grans amb discapacitat o menors acollits), dividida pel nombre de membres que la integren no superi els 483,98 € mensuals. En el cas de víctimes de violència de gènere o de violència domèstica no es tenen en compte les rendes del seu agressor (pares, cònjuge o fills).**
- **No haver estat beneficiari de tres programes de renda activa d'inserció anteriors.**
- **Acreditar la condició de víctima de violència de gènere o de violència domèstica mitjançant el certificat dels serveis socials de l'administració competent o del centre d'acolliment, per resolució judicial, ordre de protecció, o informe del Ministeri Fiscal.**

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Prestació econòmica, de durada i quantia determinada (426 € mensuals), que s'actualitza anualment. Les víctimes de violència de gènere o de violència domèstica tenen dret a una ajuda suplementària de 1.278 € quan per aquesta raó es vegin obligades a canviar la seva residència.



Si durant la percepció del programa el beneficiari comença a fer feina com a autònom o per compte d'altri a temps complet se suspèn el pagament de la renda i té dret a una ajuda equivalent al 25% de la quantia d'aquesta durant un màxim de 180 dies, sense que això redueixi la durada de la renda pendent de percebre.

Si el beneficiari comença a fer feina a temps parcial, de l'import de la renda es dedueix la part proporcional al temps treballat i el període de la renda pendent de percebre, mentre es manté la compatibilitat, s'amplia en la mateixa part proporcional.

Si es finalitza un treball per compte d'altri, de durada inferior a 6 mesos, no ha de sol·licitar la reincorporació al Programa. El Servei Públic d'Ocupació Estatal reprèn d'ofici el pagament si figura inscrit com a demandant d'ocupació.

En el cas de trasllats a l'estranger amb l'objectiu de cercar una feina, fer-hi feina, de perfeccionament professional o de cooperació internacional, en un període inferior a 6 mesos, la percepció de la renda se suspèn i en tornar se'n pot sol·licitar la renovació.

S'ha de facilitar al SEPE i als serveis públics d'ocupació autonòmics el domicili a l'efecte de notificacions i comunicacions. Quan no es garanteix que es rebin les comunicacions al domicili s'han de proporcionar les dades necessàries per a fer la comunicació per mitjans electrònics.

SERVEIS QUE PRESTA

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

OFICINES DE L'INEM

(INSTITUT NACIONAL D'OCUPACIÓ/SOIB SERVEI D'ORIENTACIÓ DE LES ILLES BALEARS)

Oficines de Palma:

C. Miquel Marquès, 13, baixos. 07005 Palma

Tel. 971 770 975 / 971 465 863 / 971 467 884

Fax: 971 463 150

Li corresponen els codis postals 07011 / 07012 / 07013 / 07014 / 07015

C. Mateu Enric Lladó, 21, baixos. 07002 Palma

Tel. 971 728 625 / 971 724 525 / 971 728 377

Fax: 971 723 655

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





C. Jordi Villalonga i Velasco, 2, baixos. 07010 Palma

Tel. 971 464 200 / 971 469 151

Fax: 971 469 004

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



AJUDES I SERVEIS MUNICIPALS COMPLEMENTARIS

A més dels recursos abans esmentats, hi ha un altre tipus de serveis i ajudes municipals que no són exclusius del col·lectiu de víctimes de violència de gènere, ja que els pot sol·licitar qualsevol ciutadà/dana, però incideixen a afavorir la seva inserció social i laboral.

Centres municipals de serveis socials (CMSS)

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

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

Aquestes ajudes són:

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

PalmaActiva

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

Els serveis que presta són:

- informació i orientació laboral
- agència de col·locació
- centre integral de recursos per a la feina i emprenedors
- centre formació
- centre d'empreses



DIRECTORI D'ADRECES I TELÈFONS DELS RECURSOS

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Servei d'emergència 112		112		
Polícia Local	C. Son Dameto, 1	971 225 500	971 284 010	policia@palma.es
Districte Est	C. José de Diego, 4	971 420 001	971 275 297	llevantpb@pol.palma.es
Districte Oest	C. Felip II, 19, bxs.	971 758 487	971 758 363	nordpb@palma.es
Districte Litoral	Av. Amèrica, 11	971 225 890	971 261 782	platjapb@pol.palma.es
Urgències		092		
Polícia Nacional	C. Simó Ballester, 8	971 225 202 971 225 362	971 225 390 971 225 331	
Platja de Palma	C. Marbella, 37	971 266 262	971 261 417	
Urgències		091		
Administració de Justícia				
Jutjat de Violència contra la Dona (número 1)	Av. Alemanya, 5, 4t	971 169 451	971 169 452	
Jutjat de Violència contra la Dona (número 2)	Av. Alemanya, 5, 4t	971 722 604	971 726 344	
Jutjat de Guàrdia Permanent	Av. Alemanya, 5	971 718 224	971 721 007	
Emergències sanitàries		061		
Hospital Universitari Son Espases	Ctra. Valldemossa, 79	871 205 000		hse.treball.social@ssib.es
Hospital Son Llätzer	Ctra. Manacor, km 4	871 202 000 871 202 123	871 202 356 871 202 027	
Centres de salut (cita prèvia)		902 079 079		
L'Arenal	C. Gaspar Rul-lan, 5	971 260 766		
Gaspar Bennàzar, Arquitecte (PAC)	Av. Gaspar Bennàzar, Arquitecte; 9	971 753 133		
El Camp Redó	Ctra. Valldemossa, 61	971 505 551		
Casa del Mar	Passeig Escullera, 7	971 725 445		
El Coll d'en Rabassa	C. Vicente Tofiño, 34	971 266 115		
Emili Darder	Av. Puerto Rico, 18	971 420 080		
Escola Graduada (PAC)	C. Escola Graduada, 3	971 717 047		
S'Escorxador (PAC)	C. Emperadriu Eugènia, 4	971 202 113		
Pere Garau	C. Joan Bauzà, 50	971 420 555		
El Rafal Nou	C. Mestre Perosi, 13	971 475 360		



NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Sant Agustí	C. Nicolau Alemany, 1	971 703 233		
Santa Catalina	Pl. Pau Casals, s/n	971 450 450		
Son Cladera	Camí Son Cladera, 6	971 471 064		
Son Ferriol	C. Margalida Monlau, 32	971 428 169		
Son Gotleu	Camí Son Gotleu, 83	971 271 613		
Son Pisà	C. Vicenç Juan i Rosselló, s/n	971 283 566		
Son Rutlan (Aragó)	C. Cala Figuera, 4	971 706 900		
Son Serra	C. Matamusinos, 22	971 793 193		
Valldargent	C. Valldargent, 46	971 738 227		
Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere	C. Ferreria, 10, 3r	971 227 400	971 775 479	violenciagenere@a-palma.es
Servei de Teleassistència Mòbil per a Víctimes de V.G.	C. Ferreria, 10 3r	971 227 400	971 775 479	violenciagenere@a-palma.es
Programa d'atenció per a fills i filles de víctimes de dones víctimes de violència de gènere	C. Sant Miquel, 39, 2n D	971 722 856 679 785 993	971 720 279	mentoriesbalears@fundacioires.org
Programa d'atenció a persones agressores	C. Sant Miquel, 39, 2n D	971 722 856 679 785 993	971 720 279	sapm@fundacioires.org
Servei d'assistència psicològica a víctimes de V.G.	C. Sant Miquel, 39, 2n D	971 227 408	971 720 279	atenciopsicologica@fundacioires.org
Centre d'Informació de la Dona	C. Aragó, 26, 1r E	971 178 979		infordona@caib.es
Assistència jurídica gratuïta	La Rambla, 10	971 179 402		turnodeoficio@icaib.org
Torn d'ofici de violència domèstica	La Rambla, 10	971 179 400	971 719 206	turnodeoficio@icaib.org



NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Servei d'Orientació Jurídica				
SOJ Palma Civil	Travessa d'en Ballester, s/n	971 425 113	971 715 610	
SOJ Palma Penal	Av. Alemanya, 5, 4t	971 179 402		
Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)				
OAVD Jutjats	Av. Alemanya, 5, bxs.	971 678 611 (Informació i orientació jurídica) 971 678 616 (Assistència psicològica)		victimas.mallorca@justicia.es
Servei d'Acolliment Municipal (SAM)		971 719 404 (SAM Família) 971 247 367 (SAM Adults)	971 714 933	
Habitatges en règim de lloguer per a víctimes de V.G. (IBAVI)	C. Manuel Azaña, 9	971 784 994 Cita prèvia: 900 700 003	971 468 829	ibavi@caib.es
Institut Balear de la Dona	C. Aragó, 26, 1r E	971 178 979	971 178 924	ibdona@caib.es
Servei d'Ocupació de les Illes Balears	C. Gremi de Sabaters, 39	012		
OFICINES A PALMA:				
C. Miquel Marquès Li corresponen els codis postals 07011/07012//07013/ 07/014/07015	C. Miquel Marquès, 13	971 770 975	971 463 150	
C. Mateu Enric Lladó Li corresponen els codis postals 07001/07002/07003/0 7005/07006/07007/07 199/07600/07608/076 10	C. Mateu Enric Lladó, 21, bxs.	971 177 888	971 176 819	
C. Jordi Vilallonga i Velasco Li corresponen els codis postals 07004/07008/07009/0 7010/07120/07198	C. Jordi Vilallonga i Velasco, 2, bxs.	971 464 200	971 469 004	
Palma Activa Seu central	C. Socors, 22	971 214 680 900 139 138		info@palmaactiva.com
Centre de Formació PalmaActiva	C. Gerreria, 8	971 717 717		



NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
Centres municipals de serveis socials (CMSS) de Palma:				
CMSS Ciutat Antiga	C. Temple, 10	971 710 812	971 716 496	
CMSS Est	C. Mimosa, 4	971 706 190	971 473 292	
CMSS Estacions	Pl. d'Espanya, s/n	971 297 062	971 755 929	
CMSS Gregal	C. Jose de Diego, 4 Baixos	971 722 093		
CMSS Litoral de Llevant	C. de Vicente Tofiño, 34	971 268 690	971 268 798	
CMSS Llevant Nord	C. del Pare Bayó, 19	971 420 697	971 278 217	
CMSS Llevant Sud	C. de Joan Alcover, 59	971 463 815	971 463 209	
CMSS Mestral	C. de les Soltes, 4	971 221 023	971 221 039	
CMSS Nord	C. de Felip II, 17	971 292 525	971 200 457	
CMSS Ponent	C. de les Soltes, 4	971 450 294	971 454 178	



WEBS RELACIONATS

MINISTERI DE SANITAT, SERVEIS SOCIALS I IGUALTAT

<http://www.msssi.gob.es>

OBSERVATORI DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

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

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

SECRETARIA GENERAL DE POLÍTICA SOCIAL I CONSUM (Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat)

<http://www.msps.es>

INSTITUT DE LA DONA

<http://www.inmujer.es>

Organismes d'igualtat de les comunitats autònomes

<http://www.inmujer.es/servRecursos/organismos/ambitoEstatal/home.htm>

CONSELL GENERAL DEL PODER JUDICIAL

Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere

http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/El_Observatorio_contra_la_violencia_domestica_y_de_genero?Template=cgpj/cgpj/observatorio.htm

COSSOS I FORCES DE SEGURETAT DE L'ESTAT

Cos Nacional de Policia

<http://www.policia.es/>

ASSOCIACIÓ DE DONES JURISTES THEMIS

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

FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE DONES SEPARADES I DIVORCIADES

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

DONES EN XARXA

<http://www.mujeresenred.net/>

XARXA D'ORGANITZACIONS FEMINISTES CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

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

XARXA DE CIUTATS CONTRA LA VIOLÈNCIA CAP A LES DONES

<http://www.redciudades.net>



FUNDACIÓ DONES

<http://www.fundacionmujeres.es/>

FEDERACIÓ DE DONES PROGRESSISTES

<http://www.fmujeresprogresistas.org>

ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES D'AGRESSIONS SEXUALS

<http://www.violacion.org>

ASSOCIACIÓ D'ASSISTÈNCIA A DONES VÍCTIMES D'AGRESSIONS SEXUALS

<http://www.amuvi.org>

HOMES PER LA IGUALTAT

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

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

<http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/59/3%20INFORME%20BALEARES2.pdf>

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

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

INSTITUT BALEAR DE LA DONA

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

CONSELL DE MALLORCA (Departament de Benestar Social)

<http://www.conselldemallorca.net>

AJUNTAMENT DE PALMA

<http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/home.jsp?codResi=1>

PACTE PALMA CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<https://www.facebook.com/PactePalma>

CONSELL DE DONES PER LA IGUALTAT DE PALMA

http://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/3_30628_1.pdf

