



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ETXEBIZITZA ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA
Gizarte Ongizateko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA
Y ASUNTOS SOCIALES
Dirección de Bienestar Social

Servicio de Atención Telefónica para Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales

900 840 111



1. Introducción

El Servicio de Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales es un **servicio** de nueva creación que con carácter **autonómico** y **gratuito** proporcionará apoyo emocional, información y orientación a las mujeres víctimas, con objeto de iniciar, acompañar o contribuir a su atención integral por parte de los servicios comunitarios.

El Servicio tiene una vocación de colaboración con la red comunitaria, lo que se traduce en la inclusión de los y las profesionales de la red como personas destinatarias del Servicio, a efectos de información y asesoramiento para la intervención.

Caracterización del servicio:

- Orientación hacia la satisfacción de las necesidades de las mujeres usuarias.
- Encuadre psicosocial de la atención, ya sea a través de proporcionar información y orientación, o realizando la contención emocional y el seguimiento necesario para derivar a la persona al recurso de intervención más idóneo a su situación.



2. Contexto Legal

- La Ley 2/1988, de 5 de febrero, de creación del Instituto Vasco de la Mujer / Emakumearen Euskal Erakundea.
- Ley 5/1996 de 18 de octubre de Servicios Sociales de la C.A.V. y desarrollada en el Decreto 155/2001, de 30 de Julio, de determinación de funciones en materia de servicios sociales.
- El “Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales” (año 2001), que protocoliza las intervenciones de los diferentes dispositivos y ámbitos de actuación implicados en la atención.
- Ley 27/2003, de 31 de Julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- El desarrollo del III PAPME.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.



3. Destinatarias del Servicio

El Servicio de Atención Telefónica a Víctimas de Maltrato Doméstico y/o por Agresiones Sexuales tiene como destinatarios/as de sus prestaciones a:

- Mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o por agresión sexual.
- Familiares y personas allegadas de apoyo de las víctimas
- Profesionales de los recursos comunitarios.



4. Objeto, misión

Objeto:

- El objeto del Servicio consistirá en la atención telefónica permanente durante 24 horas al día 365 días al año, para víctimas de maltrato doméstico y/o por agresiones sexuales.

Misión:

- Apoyar emocionalmente, informar y orientar a las víctimas de maltrato doméstico y/o de agresión sexual que demanden estas prestaciones.
- Colaborar con los y las profesionales de la red de recursos de apoyo, protección y atención a la Víctimas.
- Llevar a cabo una gestión y tratamiento riguroso de la información producida en el cumplimiento del objeto del servicio con el fin de mejorar el conocimiento de la situación de las víctimas y del fenómeno del maltrato doméstico y agresión sexual.



5. Objetivos Generales del Servicio

- a) Proporcionar a las destinatarias del servicio una escucha activa que facilite la contención emocional y la gestión de los diferentes procesos de atención y ayuda.
- b) Informar y asesorar individualmente en los diferentes procesos de intervención.
- c) Poner a las víctimas de maltrato doméstico o de agresión sexual, en contacto con los servicios de atención y ayuda que proceda en función de sus necesidades y demandas.
- d) Colaborar con los y las profesionales de los diferentes dispositivos y recursos comunitarios públicos y privados de atención.
- e) Gestionar la información relativa a la intervención con objeto de mejorar el conocimiento de la situación de las víctimas de maltrato doméstico o agresiones sexuales.



6. Objetivos específicos (1)

Respecto a las víctimas:

- Apoyar emocionalmente, contener y contribuir a afrontar la situación derivada de la situación de violencia y/o agresión.
- Acompañar, realizar el seguimiento y animar su proceso de autonomía personal.
- Proporcionarles información completa de todos los recursos existentes cercanos a su entorno (servicios sociales, sanitarios, judiciales, policiales, etc)
- Gestionar proactivamente el acceso a los servicios correspondientes y el acompañamiento personal de terceras personas, especialmente en los casos en que se evidencie una situación de peligro
- Hacer un seguimiento de las mujeres que continúan en situación de riesgo al seguir viviendo con el agresor.



6. Objetivos específicos (2)

Respecto a los y las profesionales:

- Proporcionar asistencia técnica o informar sobre los recursos que puedan aportarla, a fin de dar una cobertura integral a la problemática planteada en el proceso de intervención con las víctimas.

Respecto a la gestión de la información:

- Diseñar y alimentar una base de datos con la información de soporte respecto a los recursos, programas, direcciones de contacto, horarios, etc .
- Elaborar una base de datos con información estructurada de las consultas atendidas, llevando a cabo la explotación cuantitativa y cualitativa de los mismos.
- Colaborar con la Dirección de Bienestar Social en el Plan de Difusión del Servicio, desarrollando la información escrita y las estrategias de comunicación a diferentes niveles.



7. Ámbitos / niveles de Intervención

I. La Atención Psicosocial a las víctimas de violencia doméstica o agresión sexual:

- Apoyo emocional y Escucha Activa
- Información y Asesoramiento Individual
- Acompañamiento y Seguimiento Telefónico del Proceso de Atención

II. Coordinación y Trabajo en Red con los diferentes dispositivos mediante actuaciones de:

- Información y asistencia técnica a los y las profesionales
- Difusión y Comunicación

III. Gestión y Tratamiento de la Información



8. Ubicación del Servicio

El Servicio está ubicado en el municipio de Barakaldo (Bizkaia), en la Plaza Sta. Bárbara, bajo 1, en locales propiedad de Gobierno Vasco.

Cuenta con tres salas (dos para la ubicación de los/as técnicos/as y una tercera de reuniones). Dispondrá de Centralita telefónica para la Atención simultánea de varias llamadas, además de línea interna.





9. Equipo profesional

El Equipo de Atención Permanente para mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresión sexual, lo integran las siguientes figuras profesionales:

- 1 Psicóloga- Coordinadora Técnica
- 2 Psicólogos/as
- 1 Trabajadora Social
- 1 Educadora Social