

Una aproximación a la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre los recursos disponibles en la ciudad de Girona

Máster en Intervención Criminológica y Victimológica



Autora: Judit Benito Elias

Tutor: Marc Balcells

Curso: 2013-2014

RESUMEN

El fenómeno de la violencia de género es un fenómeno social y complejo que abarca múltiples y diferentes dimensiones. Consecuentemente repercute de forma negativamente en la víctima en diferentes ámbitos. El impacto emocional que genera esta situación es un factor de desequilibrio para la salud mental tanto de las víctimas como de los convivientes. De ahí, la importancia de disponer recursos eficaces que velen por ofrecer una asistencia y atención de calidad que ayude a estas mujeres a superar su experiencia vivida.

No obstante, según la literatura existente aún persisten ciertas carencias en algunos servicios dirigidos a cumplir estas funciones, y todo parece indicar que el funcionamiento de estos servicios no es del todo eficaz

Por ello, el propósito de mi investigación es realizar una aproximación de la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre el uso que han hecho de los recursos disponibles en la ciudad de Girona, a través del análisis de los discursos de las mujeres participantes.

Palabras clave: violencia de género, recursos, satisfacción, análisis de los discursos.

ABSTRACT

The phenomenon of gender violence is a complicated social phenomenon that encompasses many different dimensions. Therefore affects negatively on the victim in different areas. The emotional impact that produces this situation is an instability factor for mental health of the victims and to those around them. Hence, the importance of effective resource offer quality assistance and to help these women overcome their lived experience.

However, according to existing literature certain deficiencies in some resources aimed at fulfilling these functions still exist, and it appears that the operation of these resources is not entirely effective.

Therefore, the purpose of my research is to make approach about satisfaction of women victims of gender violence on the use made of the resources in the city of Girona, through the analysis of the discourses of women participants.

Key words: gender violence, resources, satisfaction, analysis of discourses.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA EXISTENTE Y MARCO TEÓRICO	5
2.1. El concepto “violencia de género”	5
2.2. Consecuencias del maltrato a la mujer	6
2.3. Revisión normativa relativa a la violencia de género	8
2.4. Valoración de la satisfacción de recursos especializados y otras ayudas en violencia de género por parte de mujeres víctimas.	14
3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS	20
4. METODOLOGÍA	21
4.1. Muestra	21
4.2. Población: perfil sociodemográfico	22
4.3. Instrumentos empleados para la obtención y gestión de datos	23
5. ANÁLISIS DE LOS DISCURSOS	24
5.1. Satisfacción sobre recursos de emergencia y denuncias	24
5.2. Satisfacción sobre recursos psicológicos	32
5.3. Satisfacción sobre recursos judiciales y de asistencia jurídica	41
5.4. Satisfacción sobre recursos sociales y económicos	48
5.5. Satisfacción los recursos de pisos de acogida y vivienda	54
5.6. Satisfacción general de la <i>xarxa</i> de recursos	54
6. PROPUESTAS REALIZADAS POR LAS MUJERES PARTICIPANTES ...	56
7. CONSIDERACIONES FINALES	58
8. BIBLIOGRAFÍA	61
9. ANEXOS	63
9.1. Recursos contra la violencia de género de la ciudad de Girona	63
<i>a. Recursos de emergencia y denuncias</i>	63
<i>b. Recursos de atención social y psicológica</i>	67
<i>c. Recursos de asistencia y orientación jurídica</i>	75
<i>d. Recursos de acogida y vivienda</i>	78
<i>e. Recursos económicos</i>	81
9.2. Entrevistas mujeres víctimas de violencia de género	83

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación es valorar la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género de la ciudad de Girona sobre su asistencia a los diferentes recursos especializados que facilita la ciudad para la superación de la experiencia vivida. Así, nuestra pregunta de investigación sería, ¿cuál es el grado de satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género que residen en Girona que han asistido a algunos de los recursos especializados ofrecidos por las instituciones de la ciudad?

Actualmente, existe una normativa que favorece la existencia de recursos y servicios públicos de carácter gratuito para la atención, la asistencia, la protección, la recuperación y la reparación de mujeres que han sufrido o sufren violencia machista. Para un eficiente y eficaz funcionamiento de estos servicios se exige que estén integrados por un equipo multidisciplinar, que posean una formación específica sobre este fenómeno, y que para un mejor funcionamiento se coordinaran entre ellos.

No obstante, según literatura existente aún persisten ciertas carencias en la materia, y todo parece indicar que el funcionamiento de estos servicios no es del todo eficaz. Algunos estudios como el realizado en el País Vasco, el cual recoge diversos testimonios de mujeres que han sido víctimas de violencia de género, refleja algunas de las preocupaciones o barreras que encuentran en el sistema para dar el primer paso y romper con la relación con su pareja (Pérez, 2012). Hay que destacar que aquellas mujeres que han empleado algún recurso especializado, lo destacan como elementos claves en el apoyo necesario para salir de la situación de violencia.

Gran parte de las mujeres valoran satisfactoriamente los recursos empleados aunque con ciertos matices. En relación a los recursos policiales consideran que la calidad de la atención y el trato podrían ser mejorados en aquellos supuestos en los que no se cubren los turnos y son atendidas por agentes no especializados. También manifiestan la necesidad de más medidas de protección. Por otro lado, en relación a los recursos judiciales y de asistencia jurídica se demanda más sensibilización y especialización de los abogados de oficio, y más apoyo durante todo el proceso judicial. Cuanto a los recursos psicológicos plantean la escasa información que han recibido acerca de estos tipos de recursos, la demora con la que la atienden y las reducidas sesiones con las que asisten a estos recursos. Y sobre todo manifiestan la escasa atención que han recibido sus hijos e hijas. Finalmente, en relación a los recursos de emergencia no se valoran

muy positivamente. Destacan el miedo que les produce el trasladarse a un lugar a cargo con sus hijos/as sin apenas ingresos económicos y la falta de apoyo psicológico en ese momento.

Otras preocupaciones de estos testimonios es la escasa información recibida acerca de los servicios a los que pueden asistir, así como también de las secuelas que haya podido dejar el maltrato en sus hijos/as. Echan en falta un servicio que consista en el acompañamiento personalizado a estas mujeres a las diferentes instituciones, sobre todo durante el proceso judicial; y que se las vaya informando acerca de los procesos a seguir y lugares a acudir, entre otras cosas.

Con todo esto, vemos la necesidad de realizar un análisis acerca de cuál es la satisfacción actual de mujeres víctimas de violencia de género, en nuestro caso de la ciudad de Girona, que han asistido a alguno de estos recursos para detectar cuál o cuáles son las posibles carencias que limitan a estas mujeres a rehacer su experiencia y superar las secuelas derivadas del maltrato, y plantear algunas propuestas para mejorar la función de estos teniendo en consideración la opinión de las diferentes testimonios.

Este estudio se ha realizado en colaboración con la Policía Municipal de Girona, en concreto, con las agentes de la Oficina de Atención a la Víctima aprovechando mi estancia en Girona para la realización de las prácticas externas del Máster. La principal motivación que me ha llevado a escoger esta temática es por acuerdo mutuo con la Subdirectora de la Policía Municipal. Consideramos que era necesario atender a cuales eran la totalidad de recursos existentes en Girona a los que tienen acceso estas mujeres, ya que parece ser que hay cierto desconocimiento de su totalidad. Por otra parte, creímos que era necesario realizar este estudio, ya que si bien es cierto que existe una amplia gama de recursos, nunca antes se ha realizado en Girona un estudio valorando la satisfacción del servicio que éstos ofrecen, con lo que carecen de conocimiento de si está siendo eficaz o no su respectivo funcionamiento.

Por ello, considero que es relevante la realización de este estudio para que las instituciones responsables de coordinar y gestionar estos recursos tengan en consideración los posibles puntos fuertes y puntos débiles del funcionamiento de esta red de recursos, y así poder mejorar, o en su caso, mantener, una efectiva atención y asistencia a estas víctimas.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA EXISTENTE Y MARCO TEÓRICO

2.1. El concepto “violencia de género”

La violencia de género es un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones, considerado como un problema de salud pública de primer orden por organizaciones internacionales y gobiernos (Ministerio de Sanidad y Consumo, 2003). A pesar de que se tiene conocimiento de una parte muy limitada de los casos, las denuncias por amenazas y malos tratos, las detenciones efectuadas por las fuerzas de seguridad y el número de solicitudes de protección son una realidad patente (Montañés *et al.*, 2006). Según la Macroencuesta de Violencia de Género (2011), realizada por el Ministerio de Sanidad, un 10,9% de las mujeres de nuestra población sufren violencia de género¹. Respecto a las Macroencuestas anteriores, los datos reflejan un aumento muy importante de la proporción de mujeres que declaraban en 2011 haber sufrido malos tratos alguna vez en la vida (10,9% como se ha indicado) frente a los años 2006 (6,3%), 2002 (6,2%) y a 1999 (5,1%) (Ministerio de Sanidad 2012).

A pesar de que el fenómeno de la violencia de género es una de las áreas criminológicas de estudio e investigación de mayor actualidad, sigue habiendo debates acerca de su determinación conceptual. No existe una unificación de la terminología lo que dificulta el poder llegar a una determinación conceptual lo más exacta posible a la verdadera esencia del problema. De ahí, que hayan diferentes terminologías como violencia machista, violencia doméstica, violencia intrafamiliar, violencia en la pareja.

A pesar de las diversas definiciones que se le puedan atribuir a este fenómeno, como pueden ser la establecida por la ONU², la OMS, entre otros, me centraré en la recogida en la Ley Orgánica 1/2004, 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE nº313, de 29-12-2004) (en adelante LO 1/2004). En el artículo 1 de la LO 1/2004 se establece que Ley tiene por objeto “actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte

¹ La muestra realizada para esta macroencuesta engloba cerca de unas ocho mil mujeres.

² Según el artículo 1 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres (Resolución de la Asamblea General 48/104, de 20 de diciembre de 1993, la violencia contra las mujeres es “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento sexual o psicológico para mujeres, incluyendo amenazas de estos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad tanto si se produce en la vida pública como privada”)

de quienes sean o hayan sido sus conjugues o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia. La violencia de género a que se refiere la presente Ley comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad”.

No obstante, no hay que olvidar que si bien, en la gran mayoría de casos, el agresor suele ser un hombre y la víctima una mujer, no hay que olvidar que en algunas ocasiones puede ser al contrario. Sin embargo, suele utilizarse habitualmente la expresión violencia de género para indicar que se trata siempre de la primera de las opciones.

2.2. Consecuencias del maltrato a la mujer

La violencia de género, entendida como aquella violencia ejercida del hombre hacia la mujer, comporta graves riesgos para la salud de las víctimas tanto a nivel físico como psicológico. El impacto emocional que genera esta situación es un factor de desequilibrio para la salud mental tanto de las víctimas como de los convivientes (Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2003) (en adelante, semFYC). Asimismo, según la OMS las consecuencias que tiene el maltrato en la salud de las mujeres puede ser de diversos tipos, puede generar desde consecuencias fatales hasta otro tipo que pueden causar lesiones o problemas de salud física o mental agudos y/o crónicos.

A continuación se expone de manera genérica las consecuencias que supone tanto para la mujer como para los hijos, quienes suelen ser víctimas indirectas de este fenómeno.

Consecuencias de maltrato para la mujer

Consecuencias fatales

- Mortalidad materna
- Homicidio
- Suicidio

Consecuencias sexuales/reproductivas

Consecuencias físicas

- Lesiones de todo tipo
- Heridas
- Traumatismos
- Relaciones sexuales forzadas

- Enfermedades de transmisión sexual
- Embarazos de riesgo y abortos
- Disfunción sexual
- Problemas ginecológicos diversos
-

A nivel social

- Aislamiento social
- Pérdida de empleo
- Absentismo laboral

Consecuencias psicológicas

- Trastorno por estrés post-traumático
- Trastorno alimentario y del sueño
- Ansiedad, fobias o trastornos de pánico
- Depresión
- Abuso de alcohol, drogas o psicofármacos
- Uso de la violencia con sus propios hijos
- Sentimientos de vergüenza, culpa y baja autoestima
- Desórdenes múltiples de personalidad

Consecuencias sobre los hijos/as testigos de la violencia de género

- Riesgo de alteración de su desarrollo integral
- Sentimientos de amenaza (su equilibrio emocional y su salud física están en peligro ante la vivencia de escenas de violencia y tensión)
- Alteraciones del desarrollo afectivo, como dificultad para manejar las emociones e internalización de roles de género erróneos.
- Dificultades de aprendizaje
- Dificultades en la socialización
- Adopción de comportamientos violentos con los compañeros.
- Mayor frecuencia de enfermedades psicosomáticas y trastornos psicopatológicos secundarios
- Con frecuencia son víctimas de maltrato por el padre o la madre
- Síntomas de estrés post-traumático: insomnio, fobias, pesadillas, ansiedad.
- Síntomas depresivos: tristeza, aislamiento, llantos.

- Problemas de integración en la escuela: disminución del rendimiento, carencia de concentración, etc.

A largo plazo:

- Violencia transgeneracional: se establece una relación entre niños maltratados en su infancia y violencia familiar en un futuro.³
- Alta tolerancia a situaciones de violencia: lo perciben como un recurso eficaz y aceptable para hacer frente a frustraciones en el hogar.
- Los niños o niñas aprenden a agredir y lo perciben como una forma de defender sus derechos o de solucionar conflictos (Institut de la Dona, 1995).

Ante esta breve enumeración puede verse la gravedad que supone ser víctima de violencia de género y el impacto físico y emocional que se les genera tanto a ellas como a sus hijos a corto y a largo plazo. De ahí la necesidad de que haya suficientes recursos para afrontar y ayudar a superar estas experiencias tanto a las víctimas directas del maltrato, es decir, las mujeres, como también a sus hijos/as.

2.3.Revisión normativa relativa a la violencia de género

Sin desvalorar los efectos verídicos que puede ocasionar la violencia de género, en los últimos años este fenómeno podría haber sido objeto de mediatización y alarma social por parte de los medios de comunicación y los partidos políticos. Se trataría de una estrategia política para la posterior consecución de votos, cuya cuestión no entraré a debatir en esta ocasión. De ahí, las múltiples normativas y reformas de leyes relacionadas con el fenómeno de la violencia de género. Así, se trataría de observar si aun existiendo leyes que refuercen y promuevan la creación de recursos y servicios para ayudar en diferentes ámbitos a mujeres que han sufrido violencia de género, estos son suficientes y son bien valorados por las mujeres.

En 1975, Naciones Unidas fue el primer organismo que atendió a la gravedad de la violencia de género, declarando la década 1976-1985, como decenio de Naciones

³ Son diversos los estudios como el de Pereira y Bertino os que indican que “si bien es frecuente la repetición del ejercicio violento cuando se ha vivido, no puede aseverarse que esta experiencia determina un accionar agresivo futuro” (Pereira *et al.*, 2009).

Unidas para las mujeres durante la cual se llevó a cabo un esfuerzo internacional en la revisión de derechos de éstas (Revuelta, 2012). Se destaca la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer aprobada en 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y el Protocolo facultativo correspondiente de 1999. Esta convención internacional nació con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades de las mujeres, por eso a esta convención se la denomina también como declaración de los derechos de las mujeres (Oliver *et al.*, 2009). Se trataba en definitiva de garantizar una aplicación universal de los derechos humanos a las mujeres. De hecho, son muchos los Estados los que ya han ratificado la convención. España lo hizo en 1983.

No obstante, no es hasta la década de los noventa cuando se toma una posición más avanzada, en la que se reconoce que la violencia doméstica supone una vulneración de los derechos humanos, y no meramente un asunto privado. Se destaca la declaración de la ONU sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer aprobada en 1993. Ésta pretende reforzar y complementar el proceso ya iniciado en 1979 con la Convención señalada con anterioridad. Sin embargo, esta declaración de 1993 supuso un reconocimiento explícito de la violencia de género⁴. Además, en esta década se designó el 25 de noviembre como el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Por ello, se considera esta década como aquella en la que se ha conseguido los logros más significativos de la historia contemporánea (Maquieira, 2006).

A nivel nacional, también se han producido sucesivos avances legislativos en materia de lucha contra la violencia de género. De ello son ejemplo la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de Medidas Concretas en Materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de los Extranjeros; la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica; y la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Es en esta última

⁴ En los artículos 1 y 2 de la declaración de la ONU sobre la Eliminación de la violencia contra la mujer, se especifica que “violencia contra la mujer” significa cualquier acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado daño físico, sexual o psicológico para la mujer, que incluye las amenazas de tales actos, la coacción, o la privación arbitraria de la libertad tanto si se produce en la esfera pública como en la privada (Revuelta, 2012).

normativa donde se abarcan los aspectos asistenciales y de atención posterior a las víctimas. Además, hay que desatacar las leyes aprobadas por diversas comunidades autónomas para intervenir en el ámbito de la violencia de género

En primer lugar, en la LO 1/2004 se expone que la intención de “desarrollar programas de sensibilización y formación continuada del personal sanitario con el fin de mejorar e impulsar el diagnóstico precoz, la asistencia y la rehabilitación de la mujer en situaciones de violencia de género a que se refiere esta Ley”. Asimismo, la LO 1/2004 en su capítulo I y II del Título II pretende garantizar los siguientes derechos:

- *Derecho a la información.* “Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas”.
- *Derecho a la asistencia social integral.* “Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral”. La presente Ley se refiere a los siguientes servicios: información a las víctimas, atención psicológica, apoyo social, seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer, apoyo educativo a la unidad familiar, formación preventiva en los valores de igualdad y apoyo a la formación e inserción laboral. y sobretodo se manifiesta que “estos servicios actuarán coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos de Seguridad, los Jueces de Violencia sobre la Mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente”. Se destaca además, el derecho de que disponen los menores que se encuentran bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida, del derecho a la asistencia social integral.
- *Derecho a la asistencia jurídica.* “Las mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos para litigar, en los términos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, tienen derecho a la defensa y representación gratuitas por Abogado y Procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida.”
- *Derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social.* “La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, en los términos previstos en el

Estatuto de los Trabajadores, a la reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo”

- *Derechos económicos.* “Cuando las víctimas de violencia de género careciesen de rentas superiores, en cómputo mensual, al 75 por 100 del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias, recibirán una ayuda de pago único, siempre que se presuma que debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, la víctima tendrá especiales dificultades para obtener un empleo y por dicha circunstancia no participará en los programas de empleo establecidos para su inserción profesional”.
- *Derecho a acceso a la vivienda y residencias públicas para mayores.* “Las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable”.

Respectivamente, son las Comunidades Autónomas, en el marco de sus competencias, las encargadas de crear y gestionar las instituciones y servicios necesarios para la consecución de los propósitos establecidos en la legislación internacional y nacional. En nuestro caso, Cataluña publicó la *Llei 5/2008 del dret de les dones per eradicar la violència masclista* cuya finalidad es establecer mecanismos para contribuir a la erradicación de la violencia machista que padecen las mujeres y reconocer y avanzar en garantías respecto al derecho básico de las mujeres a vivir sin ninguna manifestación de esta violencia. En esta ley se hace hincapié en la creación de una Red de Atención y Recuperación Integral para las mujeres en situaciones de violencia machista. Se trata de un conjunto coordinado de recursos y servicios públicos de carácter gratuito para la atención, la asistencia, la protección, la recuperación y la reparación de las mujeres que han sufrido o sufren violencia machista, en el ámbito territorial de Catalunya. Cada uno de estos servicios deben estar integrados por un equipo multidisciplinar y con formación específica.

Con esta normativa se obliga al Gobierno de la Generalitat de Catalunya a desarrollar modelos de intervención integral en todo el territorio de Cataluña, a través de red de servicios de calidad en todos los ámbitos, que sea capaz de dar respuestas adecuadas,

ágiles, cercanas, y coordinadas a las necesidades de las mujeres que está padeciendo violencia de género. Se explicita que todos los recursos y servicios públicos son de carácter gratuito.

Hablamos de los siguientes servicios: servicio de atención telefónica especializada, servicios de información y atención a las mujeres, servicios de atención y de acogida de urgencias, servicios de acogida y recuperación, servicios de acogida substitutorio del hogar, servicios de intervención especializada, servicios técnicos de punto de encuentro, servicios de atención a la víctima del delito, servicios de atención policial, y otros servicios que se consideren necesarios.

A parte de este conjunto de servicios coordinados, se hace mención de otro tipo de recursos como son las ayudas económicas y ayudas escolares, el derecho a la atención y asistencia jurídica gratuita, ayudas para la concesión de una vivienda, atención y asistencia sanitaria específica, entre otros.

Por otro lado, la Ley 11/1989, del 10 de julio, modificada por la Ley 11/2005, del 7 de julio, crea el *Institut Català de les Dones*, a través del cual se han desarrollado diversos planes para la igualdad de oportunidades para las mujeres y de prevención de la violencia machista. Fue con la Ley 5/2008 citada con anterioridad la que determinó que el respectivo *Institut Català de les Dones*, además de cumplir las funciones que ya tiene atribuidas por la legislación vigente, se le erige como el principal instrumento encargado de afrontar la violencia machista a través del diseño de políticas públicas, así como también programas de intervención integral para erradicar la violencia de género.

y el Plan integral de prevención de la violencia de género y de atención a las mujeres que la padecen (2000-2004). También se crea el sexto eje del Plan de acción y desarrollo de las políticas de mujeres a Cataluña (2005-2007), que desarrolla el Programa para el abordaje integral de las violencias contra las mujeres.

A nivel local, algunos municipios, como es en nuestro caso Girona, han elaborado planes y programas específicos contra la violencia machista, como es el *Pla de polítiques de dones 2012-2015*. Asimismo, en la actualidad se encuentran todo un seguido de servicios especializados y no especializados dirigidos a ayudar a éstas

mujeres superar su experiencia vivida. De forma genérica, serían estos los recursos disponibles en la ciudad de Girona⁵:

Recursos para combatir la violencia de género en Girona

Recursos de emergencia y denuncia	Recursos de atención social y psicológica	Recursos de asistencia jurídica	Recursos de acogida y vivienda	Recursos económicos
Oficina d'Atenció a la Víctima Policia Municipal (OAV)⁶	Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)	Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)	Servicio de Acogida y Recuperación para mujeres en situación de violencia machista y sus hijos e hijas	Renda Activa d'Inserció (RAI)
Grup d'Atenció a la Víctima de Mossos d'Esquadra (GAV)	Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)	Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta	Pisos de Acogida Temporal para la Inclusión	Renda Mínima de Inserción (RMI)
Centros de Atención Primaria (CAP)	Servei d'atenció psicològica i servei d'assessorament jurídic (ICD)	Turn d'Ofici de violencia contra les dones	Pisos de bajo coste	
Hospital Universitario Josep Trueta	Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (Generalitat)	Juzgado de violencia contra la mujer, núm. 1	Consorci Centre d'Acolliment i Serveis Socials la SOPA	
Parc Hospitalari Martí	Servei Integral			

⁵ La descripción de cada uno de los recursos puede encontrarse en el apartado de Anexos.

⁶ Este recurso también podría ser incorporado en la categoría de recursos de atención social y psicológica debido a las funciones que desarrolla (acompañamientos, asesoramiento, atención psicológica, etc.)

i Julià d'Atenció a la
Violència
(SIAV)
Servicios
Básicos de
Atención Social
(SBAS)
Cruz Roja
Catalunya

2.4. Valoración de la satisfacción de recursos especializados y otras ayudas en violencia de género por parte de mujeres víctimas.

No obstante, y a pesar de que la normativa favorezca la existencia de estos tipos de recursos y servicios para estas mujeres así como de los principios que se deben respetar como son la coordinación entre ellos y la gestión por parte de profesionales especializados en el tema de violencia de género, son diversas las carencias que aún persisten. Como ya se ha comentado con anterioridad la violencia de género es un fenómeno complejo, en el que intervienen múltiples factores en la decisión de la mujer para finalizar con este ciclo de la violencia.

Un estudio realizado en el País Vasco recoge diversos testimonios de mujeres que han sido víctimas de violencia de género, las cuales manifiestan algunas de sus preocupaciones o barreras para dar el primer paso y romper con su pareja (Pérez, 2012).

Así por ejemplo, las preocupaciones más mencionadas fueron la de sentirse cuestionada por los demás, por la sociedad; el tener que abandonar su entorno, junto con su trabajo, su red social y su casa. Destacan que el proceso es excesivamente largo y cansado, y que deben de atender a una cierta diversidad de trámites. Critican que algunos de estos se resuelven demasiado lento, otros tienen la obligación de hacerlos demasiado pronto, algunos les exigen requisitos incompatibles con las exigencias de otros, etc. Otros factores que no ayudan a dar el primer paso por provocar inseguridad e intranquilidad son el empobrecimiento económico ya sea por carecer de independencia económica o

bien por el tener que abandonar la vivienda y el trabajo para trasladarse lejos del agresor. El miedo a las acciones que pueda emprender el agresor contra ella, la inexistencia de respuesta para algunos casos como serían vacíos legales o la falta de experiencia y sensibilidad de los profesionales sería otra barrera más para estas mujeres. Según Blay, las mujeres vinculan la dificultad de tomar y ejecutar una decisión con la vergüenza de ser víctimas de violencia doméstica o al temor que sus hijos les reprochen un futuro encarcelamiento de su padre (Blay, 2013). No obstante, estas barreras pueden no corresponderse con la realidad “objetiva”, pero son reales en cuanto son percibidas y contribuyen a configurar las decisiones de las mujeres (Buzawa *et al.*, 2003).

Siguiendo a Ester Blay, estas barreras generales pueden verse agravadas en el caso de las mujeres extranjeras teniendo en cuenta que el proceso migratorio puede fragmentar estructuras familiares y romper círculos de apoyo, lo que afecta negativamente las estrategias de búsqueda de ayudas de las mujeres migradas (Blay, 2013).

Es por ello, tal y como indica Ester Blay en una de sus investigaciones, que algunas mujeres no emplean el recurso policial como primer recurso, ya que prefieren emplear otras estrategias que eviten la ruptura de sus relaciones de pareja o que le ofrezca una mayor sensación de control que la que le brinda una denuncia y el posterior proceso penal (Blay, 2013). De ahí la necesidad de que haya apoyos sociales para estas mujeres los cuales les proporcionen no únicamente soporte emocional sino sobre todo un lugar donde vivir de forma segura y unos ingresos. Estos son percibidos por las mujeres como necesarios para abordar las consecuencias de la denuncia, es decir, afrontar el proceso penal y adoptar una vida independiente (Blay, 2013).

Siguiendo el estudio realizado en el País Vasco, se indica que las mujeres también valoraron como muy significativo y necesario para la toma de decisión de romper con la relación y finalizar con la violencia, la existencia de una red de apoyo social cercana como sería la de familiares y amigos, y de la existencia de recursos especializados. Se entiende por recursos especializados aquellos que facilitan apoyo tanto social, psicológico, jurídico o económico a mujeres víctimas de violencia de género, y que las ayudan a superar su experiencia vivida así como restablecer otras dificultades que se derivan.

Manifiestan, además, que aquellas mujeres que han empleado este tipo de recursos, lo destacan como elementos claves en el apoyo necesario para salir de la situación de violencia.

La mayoría de las mujeres indicaron que lo que principalmente echaban en falta tanto en el proceso inicial como en la superación del maltrato era, por un lado, un acompañamiento personalizado por parte de las instituciones. Se trata de que haya a disposición de estas mujeres un referente o personas especializadas en la temática de violencia de género e informadas acerca de los procesos a seguir y los lugares a que acudir, etc. Por otro lado, también reclamaban más información clara y clave en relación a la denuncia, a los procesos judiciales, los recursos a los que acudir, los derechos con los que cuentan, etc. Se trata de un tipo de información fundamental en una etapa en que la mujer está confundida y es cuando más decisiones deben tomar de forma precipitada y sin previa reflexión (Pérez, 2012).

Otra de las principales preocupaciones de las mujeres es el cómo ha podido incidir la experiencia vivida del maltrato en la infancia, en concreto, sobre las secuelas que haya podido dejar el maltrato. En este sentido, se ha reivindicado una y otra vez que se considere a los y a las menores también víctimas de la violencia contra la mujer, y con ello la necesidad de un mayor número de recursos de apoyo a la infancia y a la adolescencia que han sufrido este tipo de maltrato ya que se ha detectado una carencia en este campo. De hecho, en los pocos casos en que los hijos de estas mujeres han recibido algún tipo de atención especializada, lo han valorado positivamente.

Según una investigación realizada por *Save the Children* “los profesionales del ámbito social, policial y judicial entienden que los niños y niñas son víctimas de la violencia de género, son víctimas de maltrato psicológico no solo por recibir agresiones físicas también o por ser testigos directos de la violencia sino por vivir en un entorno donde se da esta violencia. Sin embargo, el sistema de protección a la mujer no ha contemplado medidas específicas suficientes y necesarias para atender las necesidades diferenciadas de estas víctimas” (Horno, 2006).

El empobrecimiento económico es bastante común entre este tipo de mujeres, llegando en algunos casos a límites de dependencia extrema. No obstante, y a pesar de la existencia de un sistema de ayudas para estos casos, gran parte de las mujeres quedan sin ser atendidas por la existencia de casos incompatibles, bien sea por la no existencia de la separación legal, por estar los bienes a nombre de ambos, etc. No en todos los casos las ayudas económicas son accesibles al tratarse de procesos complejos en los que los requisitos no siempre contemplan la diversidad de situaciones, y se deja entrever que las ayudas estándar a veces no son útiles para resolver problemas de víctimas de violencia de género (Pérez, 2012).

No obstante, este tipo de ayudas son bien valoradas por éstas mujeres, considerándolas como un beneficio para aquel tipo de mujeres que tienen dificultades para su incorporación en el ámbito laboral. Asimismo, reclaman mayor información sobre éstas por parte de las trabajadoras sociales.

Las mujeres también manifiestan su preocupación por su inserción laboral, especialmente aquellas mayores de 45 años. Destacan que las medidas de fomento del empleo, como son el acceso a programas de empleo y formación, consideran que son insuficientes.

En este estudio del que vamos haciendo mención, realizado en el País Vasco, se recoge la valoración de mujeres que han sufrido violencia de género sobre el uso que han hecho de recursos esenciales en este tema. Según este estudio se entiende por recursos esenciales en materia de violencia de género los recursos policiales al tratarse uno de los primeros recursos a los que acuden las mujeres; recursos psicológicos, por ser uno de los recursos clave para la atención de las mujeres; recursos judiciales y de asistencia jurídica; recursos sanitarios; y recursos de emergencia como los pisos de acogida.

Así, de forma genérica, las mujeres valoran satisfactoriamente el servicio recibido por estos recursos aunque con ciertos matices. Por ejemplo, en relación a los *recursos policiales* critican que a pesar de que la atención y el trato prestado han sido correctos, consideran que la calidad de dicha atención aún podría ser mejorada según los casos. Se trata de casos en los que no parecen cubrirse todos los turnos y son atendidas por agentes no especializados en violencia de género con lo que la sensibilización es limitada. Otra de las preocupaciones que manifiestan son las pocas medidas de protección que se toman en algunos casos, tras haber puesto la denuncia. De hecho,

algunos estudios indican que mujeres que han sido víctimas de violencia de género perciben que “la policía no puede hacer nada”. Perciben que con la interposición de la denuncia no se pondrán en marcha los mecanismos suficientes para garantizar su seguridad (Blay, 2013). Conciben que la policía, y por ende el sistema penal, no pueden garantizar su seguridad al cien por cien porque es imposible por limitaciones legales. Eso no significa que comprendan que la policía posea la pretensión de ayudar y protegerlas de manera efectiva. De hecho, hay que tener en consideración que históricamente la respuesta policial ha sido deficiente y que en muchas ocasiones no se han sentido consideradas, lo que ha conllevado a cierta desconfianza y a la no recurrencia de la policía (Blay, 2013). No obstante, otros estudios han indicado que las mujeres víctimas de violencia de género si bien reconocen que ningún mecanismo puede ser lo suficientemente eficiente como para detener un posterior ataque del agresor, les parece fundamental y positiva la orden de alejamiento ya que estos les genera una sensación subjetiva de protección (Arenas *et al.*, 2013)

En relación a los *recursos judiciales y de asistencia jurídica*, se tratan de recursos claves que determinan el grado de victimización secundaria experimentada. Gran parte de las mujeres valoran positivamente la existencia de juicios rápidos, y conciben la celeridad de los mismos como positiva al apaciguar la sensación de revivir la situación (Arenas, *et al.*, 2013), aunque desde un punto de vista criminológico pueda cuestionarse la duración de los mismos, ya que obliga a las mujeres a quedarse prácticamente durante todo el día en el juzgado, y muchas veces con menores a su cargo. Manifiesta además que durante el inicio del proceso se sienten apoyadas, como es en el momento de la denuncia, del juicio rápido, etc. Pero a medida que va pasando el tiempo ese apoyo va desapareciendo a la misma vez que los juicios penales se van aplazando, se quebrantan las órdenes de alejamiento con lo que es necesario interponer otra denuncia y esperar un nuevo juicio, etc.

En este sentido, existe un servicio para dar respuesta a estas demandas como es el Servicio de Atención a la Víctima (SAV), el cual ha sido valorado positivamente y de vital importancia ya que las ayuda en la preparación de las situaciones en las que se va a encontrar en ámbito judicial, las ayuda a comprender las sentencias o medidas adoptadas, etc.

Otra de las críticas de las mujeres es la falta de profesionalización y especialización de algunos abogados de oficio en materia de violencia de género. Destacan la falta de sensibilización, el poco interés mostrado por el caso, la falta de seriedad con el tema etc. No obstante, en aquellos casos en los que han sido atendidas y asesoradas por letradas o letrados especializados en el tema o con experiencia suficiente en la materia, la satisfacción es alta. En esta línea, según un estudio realizado en Venezuela indica que los funcionarios públicos del ámbito de la justicia presentan una elevada resistencia a romper las formas de autoridad que ejercer y a recibir conocimientos nuevos. Es decir, que perciben que creen saberlo todo acerca de la materia, a pesar de que muchos de ellos no estén especializados en el tipo de delitos que atienden. A ello se le añade que tampoco evalúan éticamente los casos, y que hay irregularidades en las diligencias, lo que obstaculiza el procedimiento. Además, muchos de los ministerios públicos sufren el síndrome Burnout o desgaste laboral, que se caracteriza principalmente por la fatiga emocional, el aplanamiento afectivo, la despersonalización, y por lo tanto, a la ineficacia y deshumanización del servicio (Gutiérrez, 2009). Con todo ello, puede preverse la problemática existente del funcionamiento del sistema.

Cuanto a los *recursos sanitarios*, generalmente, la satisfacción es positiva en relación al seguimiento y la preocupación del médico de cabecera a lo largo de todo el proceso. Manifiestan estar satisfechas con la rapidez y discreción del proceso de atención, así como con el haber facilitado los partes de lesiones. No obstante, destacan como negativa la falta de atención psicológica en el momento en el que una mujer acude a los recursos sanitarios (Pérez, 2012).

Los *recursos psicológicos* son valorados también positivamente por las mujeres. Según el presente estudio, se trata de “recursos de responsabilidad pública gestionados por entidades privadas que están especializados en la atención a víctimas de violencia de género” (Pérez, 2012). Valoran positivamente el trato y atención recibida así como su profesionalidad. También valoran positivamente que los especialistas no se centren exclusivamente en los hechos sino que atienden diferentes ámbitos de la vida. Perciben estos recursos como imprescindibles para la superación de su experiencia vivida. No obstante, plantean la escasa información que han recibido acerca de los recursos psicológicos, la demora con la que las atienden los recursos públicos de atención especializada y las reducidas sesiones con las que asisten a estos recursos. Finalmente, manifiesta la escasa atención que han recibido sus hijos e hijas.

En relación a los *recursos de emergencia* como serían los pisos de acogida, no se han valorado muy positivamente. Muchas de las mujeres alegaban miedo a desplazarse a un lugar desconocido, en varias ocasiones con menores; le transmitía negatividad el hecho de encontrarse sin dinero, la inexistencia de apoyo psicológico en ese momento, entre otros. Según estudio realizado en Alicante, solo una minoría de las mujeres que sufren violencia de género accede a pisos de acogida. Se destaca como principal problemática el déficit de acceso a estas viviendas, la precariedad laboral y el déficit de guarderías. Además estas casa se encuentran insuficientemente financiadas lo que repercute negativamente en su funcionamiento, y se desconoce el número de mujeres que consiguen rehacer sus vidas de forma autónoma tras haber hecho uso de los programas de intervención que ofrecen estas casas.

3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

El principal objetivo de nuestra investigación es valorar la satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género de la ciudad de Girona sobre el uso que han hecho de los recursos especializados proporcionados por su ciudad.

Más concretamente, se pretende lograr los siguientes objetivos:

- Detectar el conjunto de recursos gratuitos para ayudar a víctimas de Violencia de Género de la ciudad de Girona.
- Detectar las carencias en la intervención de estos servicios.
- Valorar si el conjunto de recursos existentes son suficientes o deberían de crearse algún otro.
- Recopilar información sobre las ideas/opiniones de las mujeres.
- Tener en consideración las propuestas de las mujeres para una posible modificación del funcionamiento de estos recursos.

En cuanto a las hipótesis, serían las siguientes:

- Existen ciertas carencias en el funcionamiento de la red de recursos de la ciudad de Girona que limitan a mujeres que han sido víctimas de violencia a género a superar gran parte de su experiencia vivida.

- A pesar de la existencia de diversos recursos en la ciudad de Girona dirigidos principalmente a la víctima directa del maltrato (mujer), se carecen de recursos que atiendan y se preocupen por los hijos/hijas de estas mujeres.

4. METODOLOGÍA

4.1. Muestra

En nuestro estudio hemos empleado un muestro probabilístico, en concreto un muestro aleatorio simple. Un breve inciso en relación a la selección de la muestra es la dificultad a efectos prácticos de recopilar la población total de mujeres que han hecho uso de algunos de los servicios o recursos de Girona durante el año 2013 y principios del 2014. Esto es debido a que no se dispone de una única base de datos donde se recoja cada una de las atenciones o asistencias a diferentes víctimas por los diferentes servicios.

Por ello, se ha optado por seleccionar la población únicamente desde la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal, quienes sin su ayuda no habría sido posible la realización de este estudio. Aunque se analice a testimonios que han hecho uso de este recurso, se les interroga, además, por los otros servicios, con la intención de que los resultados de este estudio puedan replicarse en los otros servicios o recursos de la ciudad.

La población ha sido recogida a través de la contabilización manual de los servicios que se han ido realizando a lo largo de cada mes, que en nuestro caso abarca desde el mes de enero de 2013 hasta el mes de abril de 2014. Concretamente, estamos hablando de una población de 228 mujeres, de las cuales se ha seleccionado una muestra de 14 mujeres. En principio iban a ser 17 mujeres, 3 de las cuales no concedieron su voluntad para la realización de la entrevista. Estas 17 mujeres se han elegido de forma aleatoria. A partir de un listado en el que se concretaban cada una de las mujeres que habían hecho uso durante el año 2013 y 2014 este servicio, se seleccionaba a una de ellas de forma aleatoria y se les proponía una cita para la realización de la entrevista, con previa indicación de la finalidad de ésta. Prácticamente todas las entrevistas se han realizado en la Oficina de Atención a la Víctima de las dependencias policiales, y en algún caso me desplazé al domicilio de la víctima por imposibilidad de desplazarse. En este caso, las entrevistas se realizaron en presencia de la agentes de la Policía Municipal.

Probablemente no sea una muestra representativa, no obstante puede considerarse una aproximación orientativa a las demandas y preocupaciones que manifiestan mujeres que han hecho uso de alguno de estos recursos. Se trata en definitiva de una muestra en la que se incluye a mujeres de distinto origen y con distintas circunstancias y que permitan poner de manifiesta diversas problemáticas.

Cuando hacemos mención a que una mujer ha hecho uso del servicio de la Oficina de Atención a la Víctima, nos referimos tanto a servicios de atención personalizada en los que la mujer bien se desplaza hasta las dependencias o bien son las agentes quienes lo hacen. También nos referimos a servicios de protección o acompañamiento siempre adaptándose a las necesidades de la víctima; a servicios de asesoramiento e incluso ofrecen una disponibilidad telefónica de 24 horas.

4.2. Población: perfil sociodemográfico

Mujeres entrevistadas	14		
Edad (momento entrevista)	20-25 años	1	
	26-30 años	3	
	31-35 años	1	
	36-40 años	5	
	41-45 años	1	
	46-50 años	2	
	51-55 años	1	
Estado civil	Divorciada	10	
	Separada	4	
Hijos/as	sí	12	
	no	2	
Nacionalidad	Españolas	9	
	Extranjeras (regulares)	3	

	Extranjeras (irregulares)	2	
Ocupación	Parada	4	
	Activa	10	

De las 14 mujeres, 4 hacen o han hecho uso del Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de violencia de género (ATENPRO) y que por lo tanto se encuentran en una situación de alto riesgo, y 10 son mujeres que únicamente han sufrido algún episodio continuado o no de violencia de género. Varias de ellas también tienen algún tipo de medidas de protección del agresor, en este caso una orden de alejamiento, y algunas ya la tuvieron pero ya no.

En nuestro estudio contamos con un perfil heterogéneo de mujer, ya que han participado mujeres de diversas edades y nacionalidades. Respecto a la nacionalidad contamos con mujeres de nacionalidad española, sud-americana (Honduras y Cuba), africana y árabe.

Todos los testimonios denunciaron los hechos, bien acudieron a la comisaría por propia iniciativa, o bien a través de una llamada. Prácticamente todas las mujeres han sufrido maltrato psicológico y físico, y algunas de ellas maltrato económico. Todas ellas han asistido a algún recurso de atención a las víctimas de violencia de género de la ciudad de Girona.

4.3. Instrumentos empleados para la obtención y gestión de datos

De acuerdo con lo anterior, vemos que son diversas las mujeres las que a pesar de manifestar una satisfacción general hacia los recursos empleados, indican que se podrían mejorar ciertos aspectos en la atención proporcionada. La hipótesis de partida es que existen algunas reticencias en el funcionamiento de los recursos que impiden, dificultan o limitan la superación de la experiencia vivida del maltrato de mujeres víctimas de violencia de género.

Para abordar esta cuestión he realizado 14 entrevistas semiestructuradas, durante las cuales seguí un guion, pero sin interrumpir a la persona entrevistada y aceptando información no solicitada.

Las entrevistas se realizaron en castellano y catalán, y cada una de ellas ha sido grabadas con previa autorización de las mujeres. La grabación de las entrevistas no únicamente me ha facilitado prestar más atención al testimonio y aportarle más confianza y diálogo al testimonio, sino que a efectos de analizar el discurso de forma exhaustiva de cada una de ellas fue más práctico con la transcripción de cada una de las entrevistas.

Una vez se han realizado y transcrito las entrevistas, siguiendo el paradigma constructivista, he empleado la técnica de análisis de los discursos. En primer lugar se ha procedido a establecer categorías relevantes las cuales integran los núcleos temáticos centrales de cada entrevista, para después poder analizar e interpretar. Seguidamente se ha sistematizado la información a través de frases o párrafos que permiten captar la riqueza del contenido del discursos y a la vez destacan la importancia que les otorga las entrevistadas.

5. ANÁLISIS DE LOS DISCURSOS

A continuación siguiendo la técnica de análisis de los discursos, se recogen las valoraciones y algunas preocupaciones de las víctimas que han hecho uso de recursos públicos a su disposición. En cada una de las categorías establecidas se recogen prácticamente todos los recursos a los que tienen acceso mujeres que han sufrido o sufren violencia de género en la ciudad de Girona. Se incluyen, además, algunos recursos de un municipio de alrededor de Girona (Salt), por considerarse servicios relevantes y estar en continua coordinación con el resto de recursos de la ciudad.

5.1. Satisfacción sobre recursos de emergencia y denuncias

Por recursos de emergencia se entiende aquellas instituciones con las que la víctima mantiene un primer contacto, como serían todos los servicios sanitarios y dependencias policiales. En relación a los recursos policiales, no únicamente puede tratarse de interponer una denuncia, ya que no todas las mujeres tienen una decisión firme para realizarla en el momento de los hechos, sino que también se les ofrece una asistencia primaria. En este primer acercamiento se les ofrece información y asesoramiento acerca de sus derechos y pasos que debería tomar para superar su situación personal. Y en

cuanto a los recursos sanitarios (hospitales y ambulatorios), no todas las mujeres han hecho uso de éste, con lo cual no se ha podido profundizar.

Por un lado, los recursos policiales son unos de los primeros servicios a los que acuden las mujeres en distintos momentos del proceso de superación, ya sea para informar a las y los agentes de nuevas amenazas, quebrantamientos de órdenes de alejamiento, etc., como para asesorarse acerca de cualquier duda sobre su situación personal y ofrecerles los acompañamientos que sean necesarios, en aquellas situaciones en las que el caso lo requiera.

En general, las mujeres participantes valoran positivamente el recurso policial. Sobre todo se valora la atención y trato recibido, la implicación personal, la cercanía, la sensibilización y la información proporcionada. Hay que recordar que en Girona contamos con los Mossos d'Esquadra y la Policía Municipal, cuyas instituciones disponen cada una de una Oficina de Atención a la Víctima aunque las funciones no son exactamente las mismas. Además, se coordinan mutuamente para la recogida de denuncias, siendo en los Mossos d'Esquadra la principal institución de recogida.

En el primer contacto con los Mossos d'Esquadra, prácticamente todas las participantes refieren haberse sentido escuchadas y bien atendidas en el momento de la denuncia, aunque con ciertos matices en algunos casos. Un pequeño apunte en relación a esto es que no todas las mujeres han hecho uso de este servicio, bien porque no conocen esta oficina, o bien porque no se les ha ofrecido la ayuda.

“En un principio no nos entendimos muy bien porque entiendo que el cuestionario que tienen que hacer es estricto y con mi situación, tal como llegué, que llegué estresada, nerviosa, bajo presión en ese momento...Pero sí, la atención fue buena y al final salió bien”. (Entrevista 4)

“Es que ya te digo, que alomejor si el trato hubiese sido...ha sido diferente es diferente, ya te digo. Y me llaman, y Mónica me llama, me preguntan, hablamos, sí! Pero no sé...”
(Entrevista 6)

Esto podría dar qué pensar acerca de la formación especializada de los profesionales que atienden a estas mujeres. Habría que saber si se trataba de agentes que formaban

parte del servicio específico de atención a la víctima los cuales poseerían una formación específica, o por el contrario, eran turnos de sustitución. Así, la calidad en algunos casos no se vería garantizada, bien sea por la falta de sensibilización de algunos de los profesionales por la carencia de formación en la materia de violencia de género. Esto sería un factor relevante que puede influir, incluso influye, en la toma de decisión de la víctima para poner la denuncia.

Aunque en gran parte de los casos se las ha informado acerca de la notificación de la denuncia al agresor, pocas horas después de haberse puesto, manifiestan que en alguna ocasión se han sentido desinformadas con otras cuestiones relevantes, como es la situación penitenciaria del agresor. Esto incrementa la sensación de peligro de la víctima

“Pues por ejemplo, yo tuve una orden de alejamiento, ¿vale? Este señor incumplió la orden, pero al marcharse, este señor no ha constado en ningún sitio” (...). No me informaron de nada, pero no Policía Municipal, sino Mossos d’Esquadra. No consta en ningún sitio” (Entrevista 6)

“no hubo denuncia porque no hablaron conmigo. No me dijeron nada! (...) No la puse porque Mossos me dijeron que no me moviera del piso, y que vendrían al domicilio y que ya me informarían, pero no...pero no sé nada! (...) No sé nada...porque a mí no me pitaron ni preguntaron. No vinieron al piso. Vinieron al portal, pero como él no estaba, encontraron a mi hijo...y él no estaba, se había marchado” (Entrevista 6)

No obstante, parece ser que cuando se trata de instituciones no correspondientes a la ciudad de Girona, el trato recibido no ha sido muy bien valorado, al no sentirse bien asesoradas e informadas acerca de las salidas y recursos a los que pueden acceder.

“Me dieron una pincelada, y a partir de aquí me sentí más bien en plan “espabilate”” (Entrevista 2)

“Sólo se limitaron a darme información” (Entrevista 2)

En relación a las funciones de la Oficina de Mossos d'Esquadra son diversas, aunque a efectos prácticos se encargan más de realizar el seguimiento personalizado de cada caso de violencia de género con posterioridad a la denuncia por vía telefónica. Este servicio, por lo general, ha sido bien valorado en el sentido que las mujeres agradecen la intención.

“Buenísima, no me dejaron ni al ni a la sombra. ¡Muy atentos! No tengo ninguna queja ni de Municipales ni de Mossos d'Esquadra” (Entrevista 11)

“(…) Y me llamaban incluso, porque tenía una orden de alejamiento i tuve un juicio en 24h, y cada dos por tres me llamaban para cualquier cosa o pasaban a verme. Ningún problema chica, muy bien” (Entrevista 11)

No obstante, destacan que es preferible un servicio más cercano y de contacto físico, y con un ambiente de confianza, ya que la vía telefónica no les proporciona una sensación de protección al cien por cien. Es muy importante destacar que las mujeres que sufren maltrato están sometidas a un colapso interno, en el que no disponen de las ideas claras. Entran en juego muchos factores que de alguna manera las limita dar el paso para finalizar la situación de maltrato, ya sea por sus hijos, por la dependencia económica, por miedo a las represalias etc. Por ello, se considera de suma importancia que la primera institución que tome el primer contacto con la víctima, que en la gran mayoría de los casos se trata de la policía, ofrezca una atención de calidad (sensibilización, cercanía, amabilidad, protección, etc.) para minimizar todos aquellos factores que poder interponerse en la no denuncia.

“La verdad es que te digo bien, pero tampoco tenía trato con ellos. Es mejor el trato directo que...” (Entrevista 7)

“No, protegida no. No porque yo puse la esta última vez la orden de alejamiento de mi pareja, y yo llamaba a los Mossos. Venían, i si no lo cogían, aunque hubiese testigos, no lo iban a detener. Jo nunca estaba segura” (Entrevista 7)

“Es mejor esto, el contacto físico! Una llamada es pura política, puro protocolo. Realmente lo que una necesita es esto” (Entrevista 4)

De todos los testimonios se recoge que quien ofrece un servicio más cercano y de proximidad es la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal. Esta oficina, junto con la de Palau de Justicia, que depende de la Generalitat de Catalunya, son las que realizan las derivaciones de mujeres a otros recursos más específicos, hacen acompañamientos a los juzgados o a cualquier otro lugar durante el proceso de superación, las asesoran, etc. En nuestro caso, todas las mujeres han hecho uso de la Oficina de Policía Municipal, y muy pocas la de la Generalitat. Obviamente, porque la muestra ha estado recogida a partir de las bases de datos de la Policía Municipal.

Contrariamente a lo que sucede con los Mossos d'Esquadra, todas las participantes han referido que están muy contentas con el servicio ofrecido por las agentes de la Policía Municipal de Girona. Este recurso además de proporcionar una atención primaria junto con información y asesoramiento pertinente, ofrece un servicio de acompañamiento durante todo el proceso de superación. Recordemos, que en algunos estudios ya realizados acerca de ésta materia indicaban que una de las principales demandas de las mujeres era un servicio de acompañamiento para paliar y minimizar los sentimientos negativos que en ese momento puede experimentar la víctima (desorientación, negativismo, nerviosismo, miedo, ansiedad, etc.). Además, este servicio no se ofrece en todas las ciudades y municipios de Cataluña, siendo la ciudad de Girona una de las pioneras en este tema. Cuando hablamos de acompañamientos nos referimos a acompañamientos al juzgado, a los servicios sanitarios, al domicilio de la víctima, al colegio de abogados, entre otros. Esto ha sido muy bien valorado por las participantes y muy aconsejable para cualquier otra mujer que se pueda encontrar en la misma situación.

“El trato aquí es fantástico, te ayudan por todo, mucho cariño, te dan todo lo que necesitas y más aquí Nany y Esther siempre se preocupan por t, y explicas todo lo que ha pasado. Te ayudan, te dan la mano. Cualquier cosa ellos siempre estaban a mi lado. Me he sacado el carnet de conducir gracias a ellas a que me empujaron a ello. Es que yo con los problemas estaba

fatal y con la ayuda de ellas me sentí muy bien. (...)”.
(Entrevista 3)

“(...) es excepcional, te lo digo de verdad. Cuando yo necesito que me protejan, son ellas. (...)Yo he tenido la necesidad de tener a alguien a mi lado, y son ellas. Yo no he llamado a Mossos, que alomejor si...no es que yo...porque también muy bien...pero yo en el momento de necesitar qua alguien esté a mi lado, no sé, son ellas” (Entrevista 6)

“Creo que es necesario, porque hay muchas mujeres que no saben nada, ni dónde ir, ni nada. Y como yo hay muchas que lo necesitan”(Entrevista 9)

Además, consideran muy útil este servicio como mecanismo para superar su experiencia vivida. Son muchas las ocasiones en las que las mujeres víctimas de maltrato han habido de asistir a juicios, por ejemplo, solas sin el apoyo de nadie. Obviamente, esta situación se agrava cuando se trata de mujeres inmigrantes, las cuales no tienen el apoyo de sus familiares ni de sus más allegados, ni tampoco de un referente o un profesional que la oriente, la asesore y la acompañe en este camino. En muchos casos, además, la mujer debe soportar la presencia de su agresor durante la espera en el juzgado, situación que aun tensa más a la mujer, y contribuye a la una victimización secundaria.

“(...) yo sé que como este servicio no voy a encontrar nada mejor. Nunca, aunque lo buscara nunca lo encontraría porque ellas están siempre pendientes de mí. Me ayudan y me dan fuerzas para tirar para adelante. Si no fuera por ellas no podría hacer nada de nada. Es que nadie se puede llegar a imaginar la ayuda que dan Esther y Nani a todas las mujeres que vienen aquí.” (Entrevista 3)

“(...) han sido todo mi apoyo de hecho” (Entrevista 4)

“(...) es que el pensar que tienes que ir sola...te ves muy mal, muy desprotegida. Tienes miedo, porque tú no sabes lo que va

a pasar de aquí hasta ahí. Y el que tengas una persona a tu lado, pues sí...una autoridad vamos” (Entrevista 6).

“Yo creo que es casi imprescindible, porque realmente te das cuenta cuando vas superando un poco las cosas de que te encuentras en unos momentos en los que no puedes responder a las cosas, no puedes tomar decisiones. Necesitas que te expliquen, necesitas que te ayuden ¿vale? Entonces no eres tú. Y sí que es verdad que si a ese proceso te enfrentas tan débil, lógicamente los resultados no van a ser muy buenos” (Entrevista 10)

Uno de los aspectos que las mujeres valoran mucho y les aporta tranquilidad, es el saber que pueden contactar con alguien en cualquier momento que esté colapsada, que esté en una situación de peligro, o que simplemente tenga dudas acerca alguna cuestión relativa con el proceso judicial, por ejemplo, es el servicio de 24 horas que la Policía Municipal ofrece.

“(...) pienso que a mí me ha dado mucha fuerza, saber que podía contar con ellas a cualquier hora” (Entrevista 8)

“¡La verdad es que muy bien! La verdad es que las he llamado a cualquier hora” (Entrevista 7)

“Eso es lo que me ha hecho más fuerte. Porque ahora soy yo, he tenido mucho miedo y yo sé que si tenga cualquier cosa, ellas están aquí en un minuto” (Entrevista 11)

Dejando a un lado los recursos de policiales, encontramos que los servicios sanitarios también son instituciones que, en algunos casos, toman el primer contacto con la víctima. En términos generales, la valoración en torno a los recursos sanitarios es positiva, aunque en algunos casos también con ciertos matices. No obstante, hay que tener en consideración, como ya indiqué con anterioridad, que no todas las mujeres han hecho uso de estos recursos.

“Bueno bien, tampoco te preguntan mucho allí. Te visitan y ya está” (Entrevista 5).

“Bueno muy buena, muy buena, o sea...la gente que estaba de guardia se volcó completamente. Empezaron a venir médicos, enfermeras...no podían acabar de valorar exactamente de donde venía toda la sangre porque habían diferentes cortes y más...a más el agresor seguía estando allí conmigo, entonces de alguna manera estaba peligrando incluso la vida del personal porque él no quería abandonarme allí” (Entrevista 10).

“Muy bueno, ningún problema. Todas las enfermas allí a mi lado, que no me preocupara (...)”. (Entrevista 11)

Parece ser que la atención médica en los diferentes recursos sanitarios (hospitales como el Trueta y ambulatorios de la ciudad de Girona) es generalmente satisfactoria, y en aquellos casos en los que se ha hecho un seguimiento no está muy bien valorado al no haber percibido cierta implicación por parte del médico, a pesar de que no todas las mujeres han sido objeto de éste. Por otro lado, tampoco se las ha asesorado de forma efectiva acerca los recursos que podían asistir, contribuyendo aún más a que la mujer se sienta desamparada, con dudas, y optando por no denunciar, en muchos de los casos.

“Bueno...la preocupación del médico...yo creo que de alguna manera supongo que debe detectar que yo ya estoy asesorada y acompañada, porque tampoco es una persona que se haya volcado mucho, el médico de cabecera” (Entrevista 10)

“Me atendieron rápido, y como me vieron nerviosa llamaron a la policía” (Entrevista 14)

Por otro lado, atendiendo al estado emocional en las que puede llegar una mujer víctima de maltrato, en pocas ocasiones se les ha ofrecido asistencia psicológica, en estos casos, realizado por médicos y enfermeras. A pesar de valorarse positivamente el haber recibido este tipo de ayuda, aquellas mujeres que refieren no haber sido objeto de asistencia psicológica manifiestan que hubiera sido necesaria.

“Bueno, o sea los mismos enfermeros y médicos ya estaban haciendo una actuación psicológica porque aparte de curarme y de parar hemorragias, lo primero que estaban haciendo es intentar tranquilizarme (...). Entonces si estaban haciendo una actuación doble por parte psicológica y también pues bueno” (Entrevista 10).

5.2. Satisfacción sobre recursos psicológicos

Los recursos psicológicos engloban aquel conjunto de servicios públicos gratuitos que están especializados en la atención a víctimas de violencia de género y que tienen la finalidad de facilitar la reparación de los daños sufridos de la mujer, y algunos de ellos también la de los hijos y/o hijas. Dentro de este conjunto se engloban bastantes recursos, desde servicios de intervención especializada, como servicios de información y atención a la mujer, hasta, cruz roja y oficinas de atención a la víctima. Aquí se valoran las oficinas de atención a la víctima, puesto que no únicamente se encargan de recoger la denuncia y ofrecer una atención básica y primaria, sino que también proporcionan una atención social tal y como se puede identificar en las funciones descritas en apartados anteriores. Pero sobretodo, haremos referencia la Oficina de Atención del Delito de la Generalitat, la cual ofrece, además de lo que ya sabemos, una atención psicológica.

Estos recursos generalmente son valorados positivamente. Los servicios más empleados por parte de estas participantes han sido el Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD), el Servicio de Intervención Especializada (SIE). Con lo cual los resultados estarán más enfocados a estos recursos. El resto (Instituto Catalán de la Mujer, Servicio Integral de Atención a la Violencia (SIAV), Oficina de Atención a la Víctima del Delito (de la Generalitat de Catalunya), Programa de Refuerzo Emocional y Físico ofrecido por la Policía Municipal) han sido empleados de forma reducida, o en casos puntuales.

En relación a los principales recursos de atención psicológica (SIAD y SIE), todas las mujeres que han hecho uso de éstos han estado derivadas por parte de las agentes de la Oficina de Atención a la Víctima de Policía Municipal poco después de haber interpuesto la denuncia o simplemente de haberles informado de su situación de maltrato.

En el SIAD por ejemplo, el trato y la atención son valoradas muy positivamente, así como también la profesionalidad de quienes trabajan en este servicio. Se considera esencial la atención psicológica para el proceso de recuperación y reforzar su autoestima. Además lo conciben como un apoyo que les ayuda a afrontar la situación que sufrieron y al posibilitar la recuperación o adquisición de habilidades y capacidades que les permitan lograr la autonomía y la integración en la vida social y laboral.

“Bien, muy bien. Yo estoy muy bien allí, puedes hablar con mucha tranquilidad” (Entrevista 5)

“O sea, esta chica fue una pasada. O sea, me trataban con tanto cariño...Me escuchaban, y ella me llamaba des de allí, y llamaba...y me decía: eso no puede ser, vamos a mirar esto, vamos a mirar lo otro. Súper bien” (Entrevista 7)

“Pienso que son gente súper maja. A mí me han ayudado muchísimo, yo siempre digo que no hace falta una medicación de em...pastillas ¿no? Yo so más partidaria de buscar a dentro ¿no? Porque cuando estas en una situación así, ¿sabes qué pasa? Que tienes un jaleo mental que tu no sabes que tienes hacer...tienes miedo, tienes penal, te sientes culpable...muchas, muchas cosas....Entonces em...a mí me gusta mucho el SIAD” (Entrevista 8)

“Buenísimo, buenísimo. Personas súper experimentadas en el tema y bueno con una forma de trabajar, ya pues...con unas pautas muy claras de ellos, y que lógicamente luego tú vas viendo pues que finalidad tiene cada visita, cada actuación, por su parte donde te quieren llevar, y es muy importante” (Entrevista 10)

También se valora positivamente que los profesionales no se centren únicamente en el hecho del maltrato, sino que traten otros ámbitos de la vida de la víctima.

“Pues está muy buen, porque yo creo que todo esto va conectado a los procesos que tu pasas. Cuando tu ha eres más valiente, buscas más salidas, ¿vale? (...)” (Entrevista 8)

“Lo valoro pues como que son unos profesionales, porque realmente el tema puntual que es lo que te pasa, muchas veces esconde pues por qué dejas tu que una situación lleve hasta donde ha llegado” (Entrevista 10)

Se destaca además lo imprescindibles que han sido estos recursos para la superación de la experiencia vivida, y lo relevante que ha sido para ellas el haber conocido este tipo de recursos. Algunas incluso refieren que es una ayuda esencial.

“A ver...me han ayudado...me han ayudado en muchas cosas que yo antes no las veía, o sea...em...con mi vida pues no veía muchas cosas que ahora sí, y sé que puedo afrontarlas. Me han ayudado muchísimo, hablándome no sé...Me he superado y sé que puedo con muchas más cosas que antes no podía” (Entrevista 6)

Además con estos recursos se las ayuda a valorarse por sí mismas, a tomar conciencia de la situación, a subir su autoestima.

“En el autoestima, mucho. Mucho. Porque tú tienes el autoestima...no tienes. No tienes autoestima, no tienes esto. Porque tú cuando te vas eres una mierda. Y realmente tú lo sientes ¡eh!, y te sientes culpable, pero sí que te ayuda (...)” (Entrevista 8)

A veces la falta de conciencia acerca de la situación que está viviendo junto con el sentimiento inicial de negación impide que las mujeres se acerquen a este tipo de recursos. No obstante, cuando ya ha pasado cierto tiempo, lo agradecen

Uno de los aspectos a destacar en este tipo de recursos es la frecuencia con la que asisten a las terapias las mujeres víctimas de maltrato. Normalmente, al inicio del proceso de recuperación las sesiones suelen ser más seguidas. Pero con el paso del tiempo, a medida que la mujer va afrontando su situación, según el criterio del profesional, las sesiones se van distanciando cada vez más una de la otra. En los resultados he encontrado las dos posturas, aquellas mujeres que preferían más intervenciones con este recurso, y aquellas otras que las consideran suficientes. Probablemente esto dependa de las circunstancias personales de la mujer y en el

momento en el que se encuentre en su fase de recuperación. Ya que al principio suele ser más duro el tomar la iniciativa de ir a este tipo de servicios y tener que explicar continuamente su experiencia.

“No, está bien. Pero sí que necesito más tiempo. Más visitas, más...porque no me veo yo...” (Entrevista 6)

“A ver, esto depende de la persona porque por ejemplo yo... Si una realmente quiere hablar y curarse y quiere eso, para ir allí, estar una hora y no decir la verdad, o sea no hacer nada e ir a disgusto... eso que dices esta semana no voy, no me apetece, y vengo dentro de dos semanas...Eso es que la mujer pierde el tiempo. Y yo si realmente no tengo ganas d hablar, yo le decía que no. Pero si realmente yo necesitaba una urgencia, llamaba, ¿sabes que te quiero decir? Depende de cada mujer” (Entrevista 7)

“Yo suficiente. No, porque ellos mismos ya te van diciendo, pues ahora de aquí...un mes y medio ¿no?” (Entrevista 8)

“En mi caso suficiente. Es suficiente porque a más a más he tenido unas visitas incluso semanales. Y aparte, pues a la que han visto que he estado un “poquitín” mejor, han sido cada quince días pero con la facilidad de poder llamar en cualquier momento en el que yo esté desbordada por alguna situación y atenderme” (Entrevista 10)

“Yo lo vi bien, porque era cada semana durante unos meses, después ya era cada quince días y ya después yo dije ya está, hasta aquí” (Entrevista 11)

“Por mí lo pondría más seguido, pero como hay tantas chicas...Porque al principio iba más seguido, pero ahora voy cada dos meses” (Entrevista 14)

Otra cuestión es la asistencia a los hijos o hijas menores de estas víctimas. Se trata de personas que también han sufrido el maltrato de forma indirecta, y el ser testigo de

situaciones de maltrato conlleva consecuencias tanto a corto como a largo plazo, sobre todo a nivel psicológico. En Girona, por ejemplo, prácticamente todas las mujeres que han sido atendidas por alguno de estos recursos, también han ofrecido atención psicológica a sus hijos/as. Las participantes también lo perciben como imprescindible.

“(…) tú te piensas que el niño no ve nada, i los niños lo ven todo. Los niños lo ven todo. Yo me acuerdo cuando mi hijo me decía...llegaba a casa un día, y tenía 3 años y me dice: “mama, ¿estás llorando? ¿Es que ha venido el papa y te ha pegado?” Y yo me quedaba así...¡qué me dices Manel cariño! Y tú te piensas que el niño ve nada, como son pequeños, los niños ya nacen con un instinto” (Entrevista 7)

“(…) y que traten los niños está muy bien! Porque al fin y al cabo, los que sufren más son los niños, ¿vale? Ellos, yo pienso que también pasan mucho sufrimiento, no entienden porque deben ir con una persona que ellos reconocen que ha hecho daño, ni porque deben ir a verlo, ¿vale? (...)” (Entrevista 8)

“(…) lo dice su día a día...el ver como realmente no pueden llevar a cabo lo que sería un día a día normal. Te das cuenta que algo hay que hacer y que hay que empezar por curar un poco el alma” (Entrevista 10)

Por otro lado, prácticamente todas las participantes perciben que han estado bien informadas de todos los recursos gratuitos públicos a los que podían tener acceso, así también indican la facilidad que han tenido para acceder a estos.

“Perfecto, por todos lados tienes teléfonos y tienes cosas. La que no quiera ayuda es porque no quiere” (Entrevista 11)

En relación al Servicio de Intervención Especializada (SIE), las valoraciones también han sido positivas, aunque no ha sido empleado en todos los casos como sucede con el SIAD. Y en los casos que se ha preguntado acerca de la satisfacción de este recurso, o bien han asistido muy poco tiempo o bien no hace mucho que ha iniciado las terapias en este servicio. Con lo cual, no se ha podido extraer una gran recopilación de valoraciones.

“Muy bien! Es que se vuelcan mucho contigo, son súper sensibles. Yo ya te digo, no tengo ninguna queja, al contrario, solo tengo palabras de agradecimiento” (Entrevista 11).

Cruz Roja es otro de los servicios bastante empleado por las entrevistadas. Este servicio, en el tema que nos ocupa, ofrece ayuda a mujeres que están en una situación de dificultad social. Se les proporciona servicios de acogida, atención y asesoramiento, además de desarrollar programas de inserción laboral dirigidos a este colectivo. Poseen un papel importante en relación a las mujeres de origen inmigrante ya que se les ofrece asesoramiento legal para el tema papeles, soporte psicológico, búsqueda de un oficio, entre otros. Por otro lado, Cruz Roja es la entidad responsable de gestionar el servicio ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género). El ATENPRO ofrece una atención inmediata ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año, y sea cual sea el lugar en que se encuentren. Y también se realiza un servicio de seguimiento.

En nuestro estudio, son siete las mujeres las que han hecho uso del recurso de Cruz Roja, siendo 4 de ellas las que poseen el servicio ATENPRO. Prácticamente todas ellas valoran positivamente la satisfacción de este servicio y lo ven muy necesario en lo relativo a los programas de inserción laboral ofrecidos así como la gestión del ATENPRO.

“(…) están pendientes de mí ¿sabes? Y cada 15 días o cada 3 semanas me llaman, voy, me hablan, echamos currículums...yo que sé...me están ayudando también” (Entrevista 6).

“Es que te ayudan a socializarse con las personas, porque de hecho, llega un punto de que a usted todas las personas de alrededor...porque yo no sabía cómo él daba cuenta de mis números de teléfono y todo eso. Aun así, estando aquí en Gerona, hace un mes y medio, volví a cambiar mi número de teléfono. Entonces vuelve a hacer una vida después de haber tenido una vida de amistades de sus países, vuelve a renacer de nuevo, y eso le ayuda a compartir con sus compañeros, no

todo, pero uno no se siente tan solo, no se siente tan...es una...todo se viene abajo” (Entrevista 12)

“¡Son fantásticos! Te llaman en cualquier momento, y te animan. Muy bien. Muy bien” (Entrevista 13)

Están muy agradecidas con los cursos de inserción laboral que les ofrecen así como también de los cursos de formación. Se les brinda herramientas para afrontar su situación laboral y formativa. Para ello, se las ayuda a elaborar currículums y a entregarlos en diferentes puestos de trabajo. Se les hace seguimiento para interesarse sobre su situación laboral. Con todo ello, consideran que es muy útil y necesario para ayudar a superar su experiencia vivida, sobre todo para aquellas mujeres que sufren un riesgo de exclusión social. Hay que tener en consideración, que gran parte de las mujeres víctimas violencia de género tienen una dependencia económica con el agresor. Están bastante limitadas en cuanto a experiencia laboral ya que se han dedicado a reproducir los roles socialmente establecidos como son el ser ama de casa y cuidar de los niños y el marido.

“Allí hay lo que quieras. (...). De inserción hemos hecho mucho, de todo...Yo, por ejemplo, a veces nunca he llevado un ordenador. Pues aprendes a llevar un ordenador. Porque yo soy una mujer de estas que solo la casa, la casa, la casa, servicio para el hombre, planchar y todo eso. Y yo ahora todo justo no tengo ordenador a casa porque económicamente no, pero em...” (Entrevista 7).

“Sí, ahora hago un curso de la Cruz Roja de camarera de habitación. Y también me ayudaron mucho con alimentos. (...) Bien, me gustó mucho” (Entrevista 9).

De hecho, alguna de las mujeres ha hecho mención a que la dependencia económica es una de los factores principales por los cuales la mujer que sufre maltrato no se separa del agresor, y mantiene este ciclo de violencia.

“Porque yo por ejemplo, tengo 4 hijos. Yo mis hijos eran pequeños. Cuando todo pasó eran pequeños ¿no? Y por ellos tú, tú vida la dejas ahí, porque ellos estén mejor y teda igual la

tuya. Claro, tu dices yo tengo 4 hijos, ¿cómo los saco yo para adelante? Este señor me está haciendo esto, pero mis hijos tienen algo más, ellos. (...) Pero ante dime tu a mí...4 hijos que se llevan 3 años cada uno. Cuando son pequeños, es que hasta te ponen pegas para poder trabajar porque tienes hijos! Y muchos trabajos no te cogen porque tienes hijos. ¿Cómo sacas tú a esos niños adelante? ¿Pues qué haces? Sacrificas tu vida, dejas que pasen los años y ellos se hacen grandes. Y cuando ellos son grandes pues tú decides, ¿sabes? Porque no hay, ¡es que no hay! ¿Qué medios quedan?” (Entrevista 6)

En lo relativo al servicio ATENPRO, el cual también podría considerarse un servicio de urgencia debido a la actuación inmediata de profesionales en situaciones de urgencia, es percibido por las víctimas como un mecanismo que les aporta seguridad y del cual están bastante satisfechas.

“Muy bien, muy bien. Y aun llevo el GPS, y te van llamando para ver cómo estás. El otro da cuando salió todo el tema del juicio, les dije que si querían les devolvía el GPS porque quizá haya otra mujer que lo necesite más que yo. Y me dijeron que no, que me lo quedase, que me hacía bien tenerlo, porque me sentías más fuerte anímicamente y tirar adelante.” (Entrevista 13)

“(…) Para mí, ¡es básico! Porque o estar con esta protección o estoy trabajando. Y trabajando estoy protegida, para mí es básico. Porque si no habría momentos del día que me sentiría un poco extraña” (Entrevista 13)

Finalmente, tenemos la Oficina de Atención a la Víctima del Delito de la Generalitat de Catalunya y la Oficina del Instituto Catalán de las Mujeres los cuales no son prácticamente conocidos por las mujeres entrevistadas. Solo en un caso se refiere que se ha recibido atención por parte de la Oficina de Atención a la Víctima. Esto probablemente a que la muestra ha sido recogida más bien des del ámbito de la Oficina de Atención a la Víctima de Policía Municipal, con lo cual las usuarias no sean las mismas en cada oficina. Y en relación al servicio ofrecido por el Instituto Catalán de la

Mujer es conocido por las entrevistas ligeramente en dos casos, sin haber hecho uso de éste.

Por último, también se destaca un programa ofrecido por la Policía Municipal de Girona el cual proporciona un conjunto de técnicas de autoprotección femenina, basadas en la prevención, detección y actuación ante situaciones de peligro. Con este se pretende lograr la potencialización de las habilidades físicas y psicológicas de las mujeres para hacer frente a todo tipo de agresiones y violencia física. Y, aunque, de todas las participantes, solo ha hecho uso de éste una de ellas, la valoración es excelente, y lo concibe como una herramienta más que la está ayudando a superar su situación.

“Sí, sí, sí, porque hay dos partes. Hay una parte psicológica y una parte también de defensa personal que de alguna manera, pues bueno, un poco... cuando te pasa un caso de estos es como si todo el cuerpo fuera un puzle descontrolado, entonces ves como que tu cabeza no obedece a tus piernas y sucesivamente. Entonces te ayudan un poco alinear todo tu cuerpo y te das cuenta pues bueno, mediante ejercicios y tal pues de la falta que tienes de movilidad, de flexibilidad, estás como muy tensa...entonces bueno llevamos ya unos meses. (...) Y hoy, por ejemplo, vengo de allí, que se hacen los martes, y ves un antes y un después, lo que pasa que a veces es una cosa lenta y tus propios miedos parece que te dicen "pues tampoco es lo que estás haciendo, pero sí que realmente ves la evolución”
(Entrevista 10)

Incluso lo considera recomendable para otras mujeres que estén en la misma situación.

“¡Buenísimo, muy bueno! Muy persona, de ayudarte, de rectificar muchas, bueno, posturas que tenemos ante lo sucedido, el sentirte culpable y de la manera como nos expresamos, pues de alguna manera te ayudan también eso”
(Entrevista 10)

5.3. Satisfacción sobre recursos judiciales y de asistencia jurídica

Cuando hablamos de recursos judiciales y de asistencia jurídica nos referimos a todos aquellos servicios de carácter gratuito y público a los que mujeres víctimas de violencia de género pueden acceder para ser atendidas y asesorarse en cuestiones legales relativas a su caso del maltrato. Según las participantes, prácticamente todas han estado asesoradas por los abogados/as que están a disposición en los servicios especializados en violencia de género como el SIAD, y por las agentes de la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal de Girona. Estos profesionales también han sido quienes han ayudado a la víctima en el caso que lo requería, solicitar y tramitar la solicitud del abogado de oficio.

En el presente estudio nos hemos centrado más en la valoración de la satisfacción respecto la atención ofrecida por los abogados de oficio y de todo lo que engloba los juicios rápidos especializados en violencia de género.

Éste es uno de los ámbitos en los que las mujeres manifiestan más preocupación vinculada a ciertos fallos o carencias que evidencian la debilidad del sistema. Es en el ámbito judicial donde se produce bastantes casos de victimización secundaria. Es decir, la mujer, además de cargar con las consecuencias físicas y psicológicas que supone el maltrato, en el momento determinado en que decide denunciar y por ende asistir al juicio, se encuentra con situaciones desagradables como sentirse cuestionada por el juez, incluso muchas veces por su propio abogado. También se da el caso de reencontrarse con el agresor en el juzgado, lo que refleja una mala coordinación del sistema para evitar situaciones que puedan intimidar, incomodar o tensar a la víctima, que es la principal afectada.

Por un lado, bien es cierto que la existencia de los juicios rápido es valorado positivamente puesto que se realiza al día siguiente de haber interpuesto la denuncia, pero se cuestiona la larga duración de éstos, que obliga a éstas mujeres a esperar durante horas en el juzgado. Y, en aquellos casos en que tienen hijos/as, deben organizarse para que éstos puedan ser atendidos. Todo ello incrementa el sentimiento de indefensión en el juzgado al no facilitarles las cosas.

“Bueno es rápido porque es de un día para otro, pero te estás muchas horas para lo que es (...)” (Entrevista 5)

“A ver, para mí fue muy incómodo...muy mal, muy mal. Porque muchas horas estuvimos. Es lo malo que tiene, las horas que te hacen estar ahí. Es rápido pero la experiencia allí es muy mala porque estuvimos toda la mañana, y tienes que estar al lado de la persona que...porque estábamos...tienes que estar...lo pasas mal. Porque a ti te gustaría que te dicen a las 10 h entras y es entrar y fuera, y ya se acabó. Y no fue así” (Entrevista 6)

“Bueno no es muy bien. No estuve bien. No es muy agradable” (Entrevista 9)

“Hombre, a ver, desde luego que mal. Mal por un lado. O sea, el juicio rápido yo creo que de alguna manera lo tienes muy fresco y entonces pues quizás sea mucho más fácil poder explicar lo que te ha pasado que si esperas un tiempo y tienes que volver a revivirlo, ¿vale? Todo tiene su parte negativa” (Entrevista 10)

Algunas mujeres refieren que con la existencia de los juicios rápidos no les da tiempo a reaccionar y a poder tomar decisiones de forma autónoma. Muchas de ellas, asisten al juicio rápido con estado emocional desequilibrado debido a que el acto del maltrato es muy reciente, el día anterior. Y aunque ven positivo que cuanto antes se acabe mejor, eso no impide que experimenten esa sensación de bloqueo, de no saber que estar haciendo.

“Es lo que te digo, a veces es juicio rápido y claro...es necesario. Pero a veces no reaccionas. No sabes bien lo que estás haciendo, ni lo que no estás haciendo...o sea quiere decirlo, pero no...¿sabes qué te quiero decir?” (Entrevista 7)

“Yo no lo encuentro positivo, porque aun estas en estado de shock, y no creo que reacciones muy bien” (Entrevista 13)

Incluso en algunas ocasiones denuncian la incomprensión del sistema. No comprenden la lentitud del sistema, porque ante su situación se dictaminan unas cosas u otras a veces percibidas como injustas. El proceso judicial va más allá del juicio rápido, es lento y se

dilata en el tiempo. Supone un desgaste por los múltiples juicios en los que se ven involucradas a lo largo del proceso, y el haber de explicar otra vez los hechos y revivir su experiencia supone otra carga más para la mujer. Esto interrumpe el proceso de superación o *curación* de la mujer al tener que ir asistiendo a juicios pendientes. En estos casos la incompreensión hacia el sistema incrementa así como también la impotencia respecto a determinadas incongruencias. Por ejemplo, el diferente funcionamiento de los juzgados de instrucción y el juzgado específico de violencia de género, la indefensión ante un sistema que no comprende su historia desde la globalidad, etc.

“(...) sí que ha habido algún momento que digo, ¡ostia! Yo no entiendo esto...porque funciona así, porque debemos de pasar tanto...” (Entrevista 8)

“(...) yo me pensaba que todo era muy lento, ¿por qué? Porque tú lo que quieres es fuera este tío, los niños conmigo y que no le haga más daño...(...)” (Entrevista 8)

“(...) yo ahora, pues de alguna manera, estoy superando las cosas y el día que venga el juicio pues, como ya me pasó cuando fue a finales de febrero, el juicio por el divorcio, pues volver a revivirlo y por primera vez verlo en el juzgado...que yo no lo había visto desde el día de los hechos pues...es muy duro” (Entrevista 10)

La principal crítica que manifiestan las participantes es en relación a los abogados de oficio. Éstos, quienes se suponen que deben poseer una formación especializada en materia de violencia de género para garantizar la calidad de la atención y el asesoramiento, a efectos prácticos no muestran la sensibilización que deberían, y en muchos casos la víctima refiere que cree no estar siendo bien defendida y asesorada por él mismo. Denotan poco interés mostrado por el caso y falta de seriedad con el tema.

“¡No! No me he sentido asesorada porque cuando fue el juicio, el juicio rápido, pues bien... yo, bueno, cuando fui al juzgado muy bien. Había mi ex, lo hicieron irse, todo eso muy bien. Pero claro, el abogado cuando vino, llegó y entramos. Yo no

sabía lo que tenía que decir, ni lo que tenía que dejar de decir, ni como tenía que decirlo. No hablé con él, ni tan solo 5 minutos. ¡No hablé con él para nada, para nada! Como ahora que yo dije, no sé qué había gente que lo había visto y ahora no quieren testificar. Y me dice “es que no lo tendrías que haber dicho”. Ya, pero yo que sabía si lo tenía que decir o no. Me dice: “sí, ya vi que eres novata”. Dice “bueno, mejor que seas novata”. Digo sí, pero no porque a mí me hubiera gustado hablar 5 minutos con él, 5 minutos al menos, quiero decir...pera ver que he de decir, cómo lo he de decir, o que él me diga mira esto no lo digas y ya está. Yo fui allí, me puse delante de la jueza, que claro te pones muy nerviosa, y además estaba nerviosa porque habían pasado los hechos el día antes quiero decir...no me sentí nada asesorada. Que yo no digo que el hombre no hiciese su faena, porque él la hizo...pero claro...supongo que es el sistema” (Entrevista 1)

“(...) éste señor está allí solo para hacer la función como abogado de oficio, cobrar su cuota i se acabó. Y ayuda en épocas de recortes, ayuda a la jueza a desestimar todo. A parte de tartamudo, no intervino, no me defendió, ¡ni alegó nada! Me sentí tratada como una patada. Y además, la jueza tal cual entro me dice “¿y ésta quién es?” (...)” (Entrevista 2)

“(...) muy antiguo. Yo creo que tenía otra mentalidad. No me sentí defendida. Porque lo llamaba y eso y me ponía la musiquita y ahí me dejaba esperando....y luego, cuando ya me dijo que el padre podría venir a buscar el niño, madre mía...” (Entrevista 14)

Vemos como el trato del abogado con la víctima, previo al juicio, es muy breve. La mujer se siente desorientada en un entorno desconocido, y no sabe las consecuencias a las que se expone, ni lo que se va encontrar ni a lo que se expone. A pesar de ello, en la mayoría de los casos, no es asesorada con antelación por su propio abogado/a, lo que le podría otorgar, en caso contrario, más confianza e ir más preparada al juicio.

Únicamente son 5 minutos aproximadamente los que dispone la víctima para exponer al abogado los hechos por los que asiste al juicio, y en los que se le dice, en algunos casos, lo que debería enfatizar más en la declaración o cualquier otro aspecto que se pueda encontrar en el juicio oral.

“Fue todo muy directo. Estuvimos hablando fuera mientras...pero no. Pero muy poco, todo muy directo”
(Entrevista 6)

“No, el día que me citaron que iba a ir a juicio, la conocí allí. Se presentó y me dijo que iba a ser mi abogada de oficio, pero que antes de eso tenía que contarle todo lo que había pasado, yo le conté, le enseñé lo que tenía de pruebas, le dijo todo lo que había pasado porque no había puesto denuncia, porque no había ido al médico cuando los primeros golpes, pero que si llame a Mossos d’Esquadra...” (Entrevista 12)

Además, refieren sentirse desinformadas en algunas ocasiones en aspectos como los aplazamientos de los juicios orales por algún imprevisto, o de la fecha del próximo juicio, entre otros. Consideran que no son sensibles con la victimización que están padeciendo, incrementado su percepción de sentirse solas. A ello se le añade la dificultad que presentan para interpretar la información aportada por el abogado o por el sistema judicial en general. Es por ello que instituciones como la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal ofrecen acompañamientos presenciales a los juzgados. Se las ayuda en la preparación de los escenarios, se le ofrece apoyo presencial, se la ayuda en la comprensión de las sentencias o las medidas adoptadas, entre otros. Todo ello para minimizar y evitar la victimización secundaria.

“Bueno sensible no, porque no quería trabajar. Ellos cambiaron el juicio y no me dijeron nada, tuvo que ser mi ex marido el que lo dijo. Yo le pregunto si era verdad y me dijo el abogado que se olvidó de decírmelo. Y no puedo hablar más porque me está ayudando” (Entrevista 9)

“(...) si que es verdad que muchas de esas visitas me ha acompañado Nani ¿vale?, porque me constaba interpretar la

información que me daban. Entonces la sensación era de que no sabía prácticamente que es lo que me estaban diciendo (...)” (Entrevista 10)

“No porque estuve yo detrás de él para preguntarle todas las preguntas. Por su parte, me trataba como una más. (...) Me he sentido muy perdida porque no me informaba, no sabía qué hacer” (Entrevista 13)

“El señor tardó un montón en darme el papel del jugado, tardó meses para darme la sentencia y fue porque las del SIAD le avisaron. Y al final me lo dieron porque el señor me decía “ya hablaremos, ya hablaremos...” y aún tengo que hablar” (Entrevista 14)

Algunas de las mujeres también refieren haberse sentido humilladas por sus abogados/as al decirles expresiones verbales poco apropiadas junto al contexto que rodea a la mujer. Esto denota una vez más la escasa sensibilización de éstos abogados/as y el poco tacto que prestan. En la gran mayoría de casos se trata de abogados varones, y en algún caso puntual abogadas.

“Y me dice “es que no lo tendrías que haber dicho”. Ya, pero yo que sabía si lo tenía que decir o no. Me dice: “sí, ya vi que eres novata”. Dice “bueno, mejor que seas novata” (Entrevista 1)

“Me sentí maltratada, humillada, insultada...”y usted señora Rovira no se preocupe que de aquí unos meses ya se levantará, porque una mujer se levanta”” (Entrevista 2)

“A ver, encontré una abogada que me decía que porque tenía que denunciar, no es tu hijo, ¡pues lo has de mantener tú!, me decía. ¡Qué porque reclamaba que los buscaran! Y digo, a ver, em...si es el mi hijo, me tiene que pasar una pensión. Y después, encima de todo lo que te ha hecho, perderlo todo, ¿porque? Pues bueno, me dice, mantenlo tú, me decía la abogada. Pasaba más de medio año, y la llamaba cada semana,

y me decía que “a ver, ¿es que no se puede hacer nada!”, y yo: ¿cómo que no se puede hacer nada? O sea, este señor, nos ha hecho esto, está en busca y captura, porque no nos informan de donde está, de si tiene bienes, ¿de lo que sea!, o sea...éste puede venir en cualquier momento a llevarse al niño” (Entrevista 7)

A pesar de ésta mala experiencia que han experimentado las participantes con algunos de los abogados de oficio casi todos varones, parte de las mujeres atribuyen una valoración positiva a la atención y trato recibido por parte de los abogados de oficio. También refieren que en todo momento han mostrado ser sensibles con su situación y se han volcado en prestarle su ayuda dentro de sus limitaciones legales posibles.

“Si la abogada también era muy maja, tuve mucha suerte, me ayudó mucho” (Entrevista 3)

“David es un chico súper majo...y además ya se ve, y es muy sensible. No hace falta más, no” (Entrevista 8)

“Sí pobre, cuando me vio que iba morada, el pobre chico se puso las manos en la cabeza” (Entrevista 11)

Prácticamente todas las mujeres se han sentido apoyadas a lo largo del proceso judicial, no precisamente por sus abogados/as, sino por las agentes de la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal de Girona, y en algunos casos por asistentes sociales. Ellas son quienes han realizado el acompañamiento en aquellos casos en los que los hechos se denunciaron en Girona. Lo valoran como muy positivo.

“Sí. Yo es que no tengo palabras negativas para estos servicios que me han dado, porque ahora no estaría aquí.” (Entrevista 11)

Otro agente que suscita cierta incertidumbre por parte de las mujeres es la actitud del juez u otros agentes del sistema judicial, como el/la fiscal. Generalmente, se valora positivamente la actitud de estos agentes aunque con ciertos matices en algunos casos. En algunas ocasiones se han sentido cuestionadas por estos agentes, y lo llegan a justificar y a comprender como algo normal del sistema. Esto aumenta la victimización

secundaria, puesto que no únicamente están demostrando un esfuerzo mayor por haberse de enfrentar a revivir los hechos, a reencontrarse con el agresor, etc., todo ello en un contexto de colapso, tensión, estrés, etc., sino que además son cuestionadas por éstos profesionales y que lleva a pensar a las mujeres que el tema no es tratado con la importancia que se merece.

“Me sentí tratada como una paria. Y además, la jueza tan punto dentro me dice: “y ésta, ¿quién es? Como mujer, como jueza...”” (Entrevista 2)

“Bueno el juez yo creo que fue un buen hombre, pero es mi abogado...pero en cambio la fiscal creo que es muy racista, porque una mujer que hable así no está bien, porque si fuera ella que su marido ha cogido tres meses al niño y sin verlo, ella no siente como una mujer, como yo sentiría. Porque un juez es un hombre y con él me sentí mejor que con la fiscal. O sea, que me sentí más apoyada por un hombre que por una mujer” (Entrevista 9)

También refieren sentirse humilladas y cuestionadas por el abogado defensor del agresor, quien no muestra sensibilización, y por lo tanto carecería de especialización en materia de violencia de género.

“Sólo me sentí cuestionada por el abogado de él. Pero por lo demás no. Por el abogado de él sí, porque me quería hacer mil preguntas trampa” (Entrevista 6)

“(...) y de las cosas que la abogada de la persona que acusada...si eh...ella decía cosas que me lastimaban (...) pero es así el proceso...” (Entrevista 12)

5.4. Satisfacción sobre recursos sociales y económicos

Referente a los Servicios Sociales, estos no son específicamente recursos dirigidos a víctimas que han sufrido una situación de maltrato. Van dirigidos a una población muy amplia, a todos los habitantes de la ciudad. Facilitan información sobre los recursos

sociales, las prestaciones disponibles, asesoran y orientan en relación a los problemas que afectan a las personas y sus familias, promoviendo la superación de las dificultades que puedan tener. En Girona, por ejemplo, estos se distribuyen por los diferentes barrios que componen la ciudad.

Estos servicios juegan un papel importante en la concesión y tramitación de ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género. Con lo cual, por el mero hecho de tratar con este colectivo, y por referir que mantienen una coordinación con el resto de recursos de la ciudad, esto ya requiere tener una formación específica para garantizar la calidad de la atención y evitar una victimización secundaria.

Según los resultados de las entrevistas, aunque en algunos casos se valora positivamente el trato recibido y la atención, así como también la facilidad que han tenido para tener acceso a ellos, en otros se manifiesta cierta indignación, una sensación de desamparo al no recibir la asistencia que ellas realmente necesitan.

“La verdad que conmigo, ¡la caña! Súper bien, súper bien. (...) la verdad es que allí se empezó a mover todo” (Entrevista 7)

“Muy bueno. Hay una mujer que se llama Montse, yo hablo por mi ¡eh!. Escucha, una bellísima persona. Que esto creo que es lo que nos hace fuertes, porque hay gente que nos entienden y nos apoya.” (Entrevista 11)

“No me ayudaron mucho, pero me han dado mucha información” (Entrevista 9)

Algunas participantes refieren que durante el uso de este recurso han percibido en el trato una falta de sensibilización y de comprensión hacia la situación del maltrato. Tratándolas como si fuera una habitante más, restándole importancia a su problema. En nuestro caso, esto se ha dado con servicios sociales que forman parte de municipios no pertenecientes a la ciudad de Girona.

“Pf...es que no me sirvieron casi de nada! (...). No, no tienen empuje que digo yo. A ver, la asistenta de Quart a mí no...no me sirvió de nada. No me sirvió para nada porque iba y yo me aburría. Había de volver a explicar...y la única cosa que ellos

se preocupaban era...bueno me dice un día, porque aparte hay una pedagoga, “ai parece que está un poco delgada...bueno ya se engordará en un futuro”. No, no. Yo creo que esta mujer no sabe, no tiene ni idea de lo que hay”. (Entrevista 8)

“No está sensibilizada, no tiene sentimientos. No lo son, no lo son, es que no lo son. Yo sinceramente, des de mi punto de vista ¡eh!, porque mi hijo dijo que buscaran un curso. Y le buscaron un curso con todo de yayas. ¡A un niño de 14 años! (...)” (Entrevista 8)

También se ha dado el caso de que las mujeres se han sentido algo desinformadas por parte de estos servicios, en este caso también, por parte de servicios sociales fuera de la ciudad de Girona.

“A ver, yo creo que donde más mal informada he estado ha sido en las asistentes sociales de donde yo vivo, en Vilabrareix. Porque al estar yo trabajando en Gerona, prácticamente se habían activado pues las ayudas que yo tengo por trabajar en Gerona. Y luego, por vivir en Vilabrareix, sí que vinieron las asistentes sociales de allí del pueblo, pero bueno ha sido una actuación pues casi de protocolo, en la que han venido, han dicho aquí estamos, pero en ningún momento no han sido ni efectivas, no han informado, o sea, la ayudada ha quedado súper estancada” (Entrevista 10)

En relación a las ayudas económicas, la adquisición de estas son bien valoradas por las participantes, no siendo así la larga tramitación que supone para solicitarlas. La principal ayuda económica que se otorga a estas mujeres es la RAI que tiene una duración de máximo un año, y la cual está sometida a determinados requisitos. En este sentido, hay casos que éstas son incompatibles con los sistemas de protección de o ayudas estándar. Por ejemplo, si no existe separación legal, los bienes pueden seguir estando a nombre de ambos, sin que esto signifique que ambos estén disponiendo de ellos, etc. De tal manera que queda, una vez más, sin ser atendida una necesidad real.

“He tenido muchas dificultades para solicitarlos: desde ser autónoma, hasta no tener derecho porque no tengo el divorcio firmado. Hasta que no firmé el divorcio no tuve ninguna ayuda.” (Entrevista 2)

“A mí, porque como tengo una nómina, no me han dado nunca nada, pero es muy baja. Es que yo creo que si yo no viviera con mis padres, mis hijos estarían en un centro” (Entrevista 11)

A pesar de que las mujeres valoran muy positivamente el recibir una ayuda económica, en la actualidad, con los recortes estas ayudas se han visto reducidas. Y ahora solo se ofrecen por el plazo de un año. Hay que tener en consideración que se trata de mujeres que no únicamente han sufrido una situación de maltrato, sino que muchas de ellas sufren una dependencia económica, y que tienen, en algunos casos, menores a su cargo a los que debe de mantener. La situación se agrava cuando muchas de ellas se encuentran, además, que deben de pagar la hipoteca, los gastos de la casa, alguna deuda que le haya dejado su ex marido. E incluso en muchas ocasiones el agresor no concede la manutención de sus hijos.

“De ayuda económica solo es la manutención de mi hijo. La RAI la voy cobrando, pero evidentemente se ha agotado. La cobré un año justo y pelado. Y no hay la posibilidad de que haya una prórroga de la RAI. De seguida me lo desestimó la asistenta social, quien me dijo que era justo por un año. Y ahora en Torroella, según tengo entendido, se ve que la RAI ya no se concede. Que tardan un año para contestar. Bueno, supongo que es lo que te he explicado (...)” (Entrevista 2)

Las participantes refieren la dificultad que han percibido para solicitar la ayuda de la RAI, en cuya tramitación se le exige una cantidad de papeles que muchas de ellas consideran innecesarias, y que lo único que genera es más victimización al enviarlas de un lado a otro mientras va transcurriendo el tiempo sin recibir ninguna ayuda. En este ámbito es donde principalmente denotan una mayor descoordinación entre los profesionales, y por lo tanto, una valoración negativa hacia éstos.

“Si bueno, me tiré un mes y pico dando papeles. Me pidieron un montón de cosas que yo creo que no eran necesarias”
(Entrevista 6)

“La verdad mal porque es que ya vas presentando un papel que no es agradable para nadie, como para que encima te estén mareando que ahora me tienes que traer esto, que cuando lo estás llevando ahora me tienes que traer otra cosa...son cosas que, por ejemplo, yo estoy por una cosa, a ti que más te da si he vivido en 20 sitios, ¿sabes que te quiero decir? Que no...”
(Entrevista 6)

“O sea te piden muchos papeles, pero se ha de ir haciendo poco a poco. O sea a mí me dijeron que me ayudarían en lo de la habitación pero que tenía que espabilarme yo sabes”
(Entrevista 7)

“Sí, piden cosas que tardan bastante. Dan plazos que luego tu pedias un papel y ese papel tardaba más del plazo, y mira al final lo aceptaron porque llevé la carta de la asistenta, ¡sino nada!” (Entrevista 14)

La situación se agrava cuando se trata de mujeres inmigrantes que emigran de su país en busca de una vida mejor con su familia. Por el motivo x, esta mujer es maltratada por su marido, y se encuentra que no únicamente carece de apoyo social por parte de familiares y amigos, sino que en ocasiones desconoce el idioma lo que le dificulta conocer los recursos disponibles en la ciudad. Porque su red social es muy limitado. A ello se le añade, que en el momento en que decide afrontar la situación y acabar con esa relación, y denuncia, no dispone de ninguna ayuda económica por no haber trabajado nunca.

“No, porque en mis papeles ponía que no había trabajado nunca, entonces no me podían dar ninguna ayuda” (Entrevista 9)

No únicamente consideran que el proceso de tramitación es largo y pesado, sino que los profesionales que se encargan de gestionar estas ayudas económicas carecen de cierta formación, al no disponer, según estas mujeres, de información relativa al fenómeno de

violencia de género. Así como también denuncia la falta de sensibilización existente entre éstos.

“Efectivamente. A mí me dijeron ves a pedir el RAI, porque me lo dijo la chica esta, la que me dio el ATENPRO. Y dice nada, tú tienes que ir, dar la denuncia y la orden de protección y ya está. Y yo oba con mi denuncia y con mi orden. ¡Y me dice la mujer que no!” (Entrevista 6)

“Ellos mismos, qué sepan qué hacer con una cosa delante! O sea, tú no puedes...no es lo mismo lo que estoy yo llevando a que vayas tú y digas que estas parado. Son dos cosas muy diferentes. Yo n estoy diciendo que vengo a pedir un paro, sino que por desgracia hace un mes yo tenía algo, y por todo lo que me ha pasado estoy sin nada. Y te lo estoy presentando, ¡no me pidas más! O si me lo pides, me dices esto, esto y esto. No, hoy tráeme esto, esto, te faltó esto, lo llevo y cuando lo está mirando me dice no. Dice no, ahora esto no, me sirve, tienes que pedir esto otro. Tienes que volver a pedir cita previa. Y una cosa que me pasó el 6 de octubre y yo estaba haciendo papeles hasta finales de octubre ¿vale? O sea que no has terminado de ahí, que es lo que dices, lo tienes todo reciente y no tienes la cabeza en tu siguió, es que no la tienes. Yo se lo dije a la señora, digo mire perdona pero como se nota que usted...se lo dije con toda mi educación pero se lo dije” (Entrevista 6)

En algunos casos han referido sentirse desinformadas por parte de los/las asistentes sociales, mostrando poco interés por el tema en cuestión.

“Yo creo que primero no me han informado, y segundo pues como mínimo eso, si ellas saben qué tipo de ayuda hay también pueden explicarme y decirme, mira hemos podido solicitar ésta pero no la han denegado tal. Pero la información ha sido cero. ¡Cero!” (Entrevista 10)

5.5. Satisfacción los recursos de pisos de acogida y vivienda

De todas las participantes solo una ha hecho servir el recurso de acogida. En algún caso se señala que no estuvo bien informada de estos recursos, tratándose una vez más de una mujer que en un primer momento asistió a servicios de un municipio de alrededor de Girona.

“Em...tuve conocimiento a través del alcalde, pero no me lo concedieron. No se me concedió ni se me informó en ningún momento. Utilicé unos amigos, que es la primera opción que te dicen los Mossos” (Entrevista 2)

No obstante, en la mayoría de casos se trata de mujeres que des de el primer momento han contado con una red de apoyo social que les ha facilitado superar la situación y brindarles oportunidades para salir adelante, sin tener que acudir a pisos de acogido o recursos similares. En la mayoría de casos han preferido optar por estar con sus familiares y amigos, considerándolos como un apoyo esencial para superar su situación, y en algunos casos la de sus hijos.

“No, si no hubiese tenido a mis padres no sé qué hubiera pasado con mis hijos” (Entrevista 11)

5.6. Satisfacción general de la xarxa de recursos

Finalmente, al preguntarles de forma genérica acerca de todos estos servicios (recursos de atención social y psicológica, oficinas de atención a la víctima, servicios sociales, asistencia jurídica, entre otros) manifiestan que están satisfechas y que han sido necesarios para afrontar su experiencia vivida.

“Me parece muy bien, claro. En mi caso ha sido mi todo. No tengo con quien más contar, casi ni amigos, ni familia, o sea que...y más que nada en el sentido de la orientación, legamente, y que se debe hacer, por donde tirar, y que es lo mejor para una” (Entrevista 4)

“A mí muchísimo. Y yo pienso que nunca en la vida podré agradecerles.... O sea la fuerza que me han hecho tener, ¿vale?, o sea, yo lo he hecho, lo he hecho solita...he ido haciendo mis pasos. Pero pienso que a mí me han dado mucha fuerza, saber que podía contar con ellas⁷ a cualquier hora...”
(Entrevista 8)

No obstante, los principales ámbitos en los que las mujeres muestran indignación y se sienten más desentendidas es con los profesionales de servicios sociales y los abogados de oficio.

“Todo excelente, menos el abogado que le daré un aprobado justo” (Entrevista 13)

“A ver, todos me han sido útiles, pero he visto la carencia que hay en algunos como puede ser en asistentes sociales, que de alguna manera creo que es un tema que tendrían que personalizarlo mucho más” (Entrevista 10)

“Muy bien, yo le pongo un diez, menos al primer abogado”
(Entrevista 14)

En relación a la atención recibida para los hijos, algunas mujeres refieren que no hay suficientes recursos para estos menores. Y en aquellos casos en los que se ha ofrecido atención psicológica, por ejemplo, nos hemos encontrado con dos posturas, unas que no valoran muy positivamente la intervención con sus hijos, y otras que manifiestan estar muy satisfechas.

“Bueno, de los hijos es que no hablemos mucho. El psicólogo me dijo que no le preguntara que ya olvidaría, y es que él ni pregunta” (Entrevista 5)

⁷ Se está refiriendo a las agentes de la Policía Municipal.

6. PROPUESTAS REALIZADAS POR LAS MUJERES PARTICIPANTES

A lo largo de las entrevistas con mujeres, éstas han ido identificando las diferentes áreas dentro de red de recursos que se deberían de mejorar para garantizar una atención a mujeres víctimas de violencia de género más agilizada, eficaz y de calidad.

Algunas de las mujeres califican como excelente todo el conjunto de recursos disponibles en la ciudad de Girona y se consideran bien informadas y con facilidades para poder acceder a estos. No obstante, en algunos ámbitos habría que trata de mejorar la coordinación o calidad de la atención para evitar victimizaciones secundarias que puedan dificultar más la superación de su experiencia vivida. Así, las principales áreas de mejora según han detectado cada una de ellas son las siguientes:

- Sistema judicial y asistencia letrada
- Ayudas sociales y económicas
- Hijos e hijas a cargo
- Educación y sensibilización

A raíz de estas carencias detectadas, se recogen todo un seguido de propuestas que las mujeres que valorado como necesarias para mejorar la calidad de los recursos.

Sistema judicial y asistencia letrada

- Mantener, por parte de los abogados, más contacto con la víctima para resolverle las dudas que pueda tener acerca del proceso judicial.
- Mejorar la especialización y la sensibilización de forma obligatoria de los abogados o abogados que defiendan casos de violencia de género
- Asumir la responsabilidad de mantener informada a la víctima de cualquier aspecto legal relacionada con la situación penitenciaria del agresor, de los aplazamientos de los juicios, etc.

Sistema policial y medidas de protección

- Mejorar la protección de las mujeres incidiendo más en las medidas de protección.
- Más control para los agresores, y así aumentar la seguridad percibida de las víctimas

Sistema legislativo

- Endurecer las condenas del agresor cuando quebrante una orden de alejamiento o cualquier otra medida penal relacionada con la materia.

Recursos sociales y ayudas económicas

- Más atención
- Incidir más en la formación y sensibilización de los o las asistentes sociales.
- Potenciar el acercamiento de estos profesionales con mujeres que han sufrido situaciones de maltrato.
- Incidir en más formación e preparación para los profesionales que trabajan en servicios no especializados en violencia de género pero que sí que están vinculados para tratar algunas cuestiones relacionadas como las ayudas económicas. Hablamos de servicios como el SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya).
- Potenciar la coordinación con recursos que no prestan directamente una atención personalizada con víctimas de violencia de género
- Mayor facilidad para acceder a las ayudas económicas, simplificando y agilizando la tramitación y resolución de ayudas.
- Desvincular la vinculación económica con el agresor a posteriori, y así evitar que la mujer deba de asumir sus deudas económicas, por ejemplo.
- Replantear los requisitos actualmente establecidos para poder acceder a las ayudas económicas

Hijos e hijas a cargo

- Organizar un casal de verano para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.

Educación y sensibilización

- Crear una asociación de mujeres víctimas de violencia de género para apoyar a mujeres que sufran o hayan sufrido situaciones de maltrato.
- Potenciar la sensibilización en las escuelas en esta materia
- Potenciar el autoestima del alumnado como habilidad necesaria para afrontar situaciones difíciles.

Actividades socializadoras

- Intentar que, mujeres que han participado en terapias grupales en servicios especializados, no pierdan el contacto una vez finalicen las sesiones.
- Crear centros o lugares en los que se puedan reunir mujeres que hayan pasado por situaciones similares, y así compartir experiencias, intercambio de opiniones, etc.
- Promover más centros que realicen terapias de grupos con mujeres víctimas de violencia de género.
- Potenciar la información acerca de estos recursos que ofrecen reuniones grupales.
- Fomentar actividades de ocio, salidas, excursiones, con diferentes grupos de gente para despejarse del contexto habitual.
- Aprender defensa personal para saber afrontar físicamente una situación de peligro. Esto también les aportaría cierto grado de seguridad.
- Crear una red de intercambios, es decir, que cada una de las mujeres intercambien aficiones como por ejemplo coser, hacer masajes, para ayudarse mutuamente y a la vez evitar gastos .
- Crear cursos subvencionados para poder estudiar o aportar facilidades para poder asistir a seminarios o ponencias en las universidades, y así mejorar y potenciar la formación de éstas mujeres.

7. CONSIDERACIONES FINALES

Habiendo realizado una aproximación general de la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género acerca de los recursos disponibles para esta materia en la ciudad de Girona, podemos apreciar cómo, en gran medida, nuestro planteamiento inicial, basado en que existen ciertas carencias en el funcionamiento de la red recursos que limitan a mujeres que han sufrido violencia de género superar gran parte de su experiencia vivida,

se cumple. No obstante, al tratarse de un fenómeno complejo, habría que realizar un estudio más exhaustivo y en mayor profundidad, puesto que con la elaboración de un proyecto de estas dimensiones no se podía alcanzar la investigación requerida para una mayor comprensión del fenómeno.

Una de las principales cuestiones a destacar del análisis de las entrevistas es la satisfacción general que expresan las participantes hacia los diferentes recursos disponibles en la ciudad de Girona para mujeres víctimas de violencia de género. Todas las participantes refieren lo útil y necesario que les ha supuesto el haber hecho uso de estos servicios para superar su experiencia vivida. Generalmente, consideran que han estado bien informadas de todos estos recursos y que han tenido facilidades para poder acceder a estos.

No obstante, hay algunos ámbitos destacados por las participantes que les suscitan preocupación y que deberían ser objeto de revisión por parte de las instituciones o entidades responsables de ofrecer estos servicios.

Por un lado parece intuirse ciertas deficiencias en el funcionamiento de alguno de los recursos para violencia de género. Los más destacados son los abogados de oficio, y el tema de las asistentes sociales y ayudas económicas. En algunos casos se detecta cierta falta de sensibilización y especialización en la materia por parte de estos profesionales, elemento esencial para intervenir y atender a víctimas de éstas características. Además, el tema de las ayudas económicas no está adaptado a los casos de violencia de género al producirse contradicciones entre lo establecido en la normativa con la situación real de la víctima.

Así, vemos que la calidad de estos recursos en concreto es limitada, lo que puede dificultar aún más el proceso de recuperación de estas mujeres al haberse sentido doblemente victimizadas.

Por otro lado, de todos los recursos existentes en la ciudad de Girona, algunos de ellos no son conocidos por las mujeres. Los más conocidos son las Oficinas de Atención a la Víctima de Mossos d'Esquadra y de Policía Municipal, el Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD), el Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE), Servicios Sociales y Asistencia Jurídica. El resto prácticamente no son conocidos por estas mujeres, y podría decirse que desarrollan funciones parecidas a los anteriores mencionados. Con lo cual,

sería una opción plantearse si es productivo invertir en recursos ya existentes, o mejor crear otro tipo de recursos dirigidos a atender otro colectivo también vulnerables por la situación de maltrato, como sería el caso de los hijos o hijas de éstas mujeres.

Se trataría de satisfacer una demanda muy solicitada por las participantes, la de crear más recursos de atención especializada para los menores que han sido víctimas indirectas del maltrato. De hecho, prácticamente en toda la ciudad de Girona, hay un servicio lo proporciona, el SIE.

Con todo ello, para una mejora de la red de recursos ya existentes en Girona, sería una buena opción atender a las demandas y preocupaciones de las protagonistas, las mujeres, quienes pueden aportar soluciones viables que respondan a sus necesidades.



8. BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, L., Cerezo, A. y Benítez, M. (2013). Análisis discursivo de los agentes sociales implicados en la violencia de género. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 11, 1-27.
- Blay, E. (2013). “Voy o no voy”: el recurso a la policía en el caso de la violencia de género. Perspectivas de las víctimas. *Estudios Penales y Criminológicos*, 13, 369-400.
- Buzawa, E. y Buzawa, C. (2003). *Domestic violence. The criminal justice response*. Thousand Oaks.
- Catalunya. Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violencia masclista. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, 2 de maig de 2008, núm.5123.
- Cid, A.P. (2007). Las casas de acogida para mujeres maltratadas como respuesta a un problema de salud pública. *Feminismo/s*, 69-77.
- España. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 2004, núm. 313.
- Gutiérrez, J. (2009). El acceso a la justicia de mujeres que viven en situación de violencia. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*, 14,32, 43-52.
- Horno, P. (2006). Atención a los niños y las niñas víctimas de la violencia de género. *Intervención Social*, 15, 3, 307-316.
- Maquieira, V. (2006). *Mujeres, Globalización y Derechos Humanos*. Madrid: Cátedra.
- Montañés, P. y Moyano M. (2006). Violencia de genere sobre inmigrantes en España. Un análisis psicosocial. *Pensamiento psicológico*, 2, 6, 21-32.
- Montero, A. (2001). Síndrome de adaptación paradójica a la violencia doméstica: una propuesta teórica. *Clínica y Salud*, 12, 1, 371-397.
- Oliver E. y Valls R. (2009). Violencia de Género. Investigaciones sobre quiénes, por qué y cómo superarla. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 16, 174-175.

Pereira R., y Bertino L. (2009). Una comprensión ecológica de la Violencia Filo-Parental. *Redes*, 21, 69-90.

Pérez, B (2012). *Mujeres víctimas de violencia de género: vivencias y demandas*. Eusko Jaularitzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia: Donostia.

Revuelta, M.L. (2005). Derechos laborales, económicos y prestaciones de la seguridad social de la LOMPIVG. *Dialnet*, 3, 95-136.

Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (2012). *Macroencuesta de Violencia de Género 2011*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (2003). *Violencia doméstica*. Ministerio de Sanidad y Consumo.



9. ANEXOS

9.1. Recursos contra la violencia de género de la ciudad de Girona

a. Recursos de emergencia y denuncias

- **Oficina de Atención a la Víctima (Policia Municipal de Girona)**

Dirección: c/ Bernat Bacià, 4, 17001	Horario de atención: 24 horas
Web: www.girona.cat/policia	Teléfono: 972 01 02 17
Tipo de entidad: Administración pública municipal	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Ajuntament de Girona. Àrea de Seguretat, Mobilitat i Via Pública.	
Gestión: Àrea de Seguretat, Mobilitat i Via Pública	

Destinatarios

Cualquier tipo de víctimas: víctimas violencia de género o doméstica, de robos, de accidentes, familias con adolescentes conflictivos, menores, gente mayor, etc. No obstante, el 90% de los casos aproximadamente son de violencia de género.

Forma de acceso

Directamente/telefónicamente: 092, 112 (para emergencias) o 972 010 217.

Descripción del servicio

El principal objetivo es atender y asesorar a víctimas que han sido objeto de cualquier tipo de violencia. Informarlas de sus derechos y orientarlas a los servicios que puede acudir para superar su situación.

Servicios que ofrece

1. Atención personalizada
2. Protección y acompañamiento:
 - a. Velan por la seguridad de los usuarios/as que se dirigen a la oficina
 - b. Acompañan a las víctimas en las denuncias, en las gestiones e intervenciones que puedan comportar un riesgo.
 - c. Disponen de un teléfono a disposición las 24 horas
 - d. Se adaptan a las necesidades de la víctima
 - e. Ofrecen un programa de refuerzo y defensa personal específica a las mujeres víctimas de violencia de género.

3. Asesoramiento
- a. Dan toda la información personalizada necesaria para que las víctimas puedan hacer frente a su situación o dificultad en la que se encuentran. Si es necesario, pueden derivar a otros servicios o instituciones específicas y/o complementarias.

- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) de Mossos d'Esquadra de Girona

Dirección: Gran Via Jaume I, 17001 Girona	Horario de atención: 24 horas
Web: www20.gencat.cat	Teléfono: 972 18 16 10
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Departament Interiori de la Generalitat de Catalunya. Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà.	
Gestió: Direcció General de la Policia	

Áreas de actuación

Denuncia, emergencias

- recogida y tramitación de la denuncia

Forma de acceso

Directamente/telefónicamente: 088 o 112

- derivación de la víctima a otros recursos asistenciales, de acuerdo con sus necesidades.

- Seguimiento personalizado de cada caso con posterioridad a la denuncia

Descripción del servicio

Son unos equipos de trabajo que ha en todas y cada una de las comisarías de los Mossos d'Esquadra para ofrecer un servicio rápido y confidencial a las mujeres y menores víctimas de la violencia de género.

- Asesoramiento sobre el proceso judicial

- Control y seguimiento de las ordenes de protección tramitadas

- Valoración de cada caso, con tal de establecer y coordinar el nivel de protección a la víctima

Servicios que ofrece

- primera atención y asesoramiento a la víctima

- Trabajo en xarxa con las administraciones publicas para

ofrecer una atención multidisciplinar a las víctimas. - Colaboración en programas de prevención.

- **Centros de Atención Primaria (CAP)**

Dirección: -

Horario de atención: de lunes a viernes de 20 a 8 h. Sábados, domingos y festivos 24 horas en el CAP Güell.

Web: www.gencat.cat/ics

Teléfono: -

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Girona

Dependencia: Departament de la Salut de la Generalitat de Catalunya

Gestión: Institut Català de la Salut. Centre de la xarxa de la sanitat pública

Áreas de actuación

Salud

Servicios que ofrece:

El CAP está dotado de un equipo de profesionales de la salud formado por profesionales de medicina de familia, pediatría, comadronas, enfermería y el personal de las unidades de admisión de atención al usuario, que orienten a los pacientes a sus necesidades de asistencia tanto sanitaria como social.

Forma de acceso

Normalmente, con excepción de urgencias, es preciso pedir cita previa. Programación 24 horas.

Se aplica un programa de atención sanitaria ante casos de violencia de género i se ofrece atención especializada a la persona si es necesario.

Descripción del servicio

La atención primaria es el primer nivel de acceso de los ciudadanos a la asistencia sanitaria. El CAP es el primer lugar donde se debe acudir cuando se tiene un problema de salud o cuando se quiere prevenir cualquier cosa. Fuera del horario del centro, la atención continuada será a través del teléfono 902 111 444. En caso de emergencia llamar al 112 o asistir al CAP Güell de Girona a partir de las 20 h.

Centros de Atención Primaria de Girona

Cap Guell.

c/ Mossèn Joan Pons, 6, 17001 Girona

Tel.: 972 210 708

Tel.: 972 225 284

Cap Can Gilbert del Pla

c/Sant Sebastià, 50, 17006 Girona

Tel.: 972 245 350

Cap Santa Clara

c/ Santa Clara, 33, 17001 Girona

Tel.: 972 200 012

Cap Dr Joan Vilaplana

c/Modaguera Gran, 1, 17007 Girona

Tel.: 972 227 635

Cap Vila-roja

c/Germans Lumière, 11, 17004 Girona

Tel.: 972 204 830

Cap Montilivi

c/ Castell de Solterra, 11-17, 17003

Girona

Consultori Local Pont Major

Pl. de l'Om, 1, 17007 Girona

Tel.: 972 210 009

- Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta

Dirección: Avda. de França, s/n, 17007

Horario de atención: 24 horas

Web: www6.gencat.net

Teléfono: 972 94 02 00

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Girona

Dependencia: Departament de Salut, Generalitat de Catalunya

Gestión: Institut Català de la Salut

Formas de acceso

Directamente/telefónicamente al 112. Se puede asistir bien a través de los centros de atención primaria o por propia voluntad de la persona

compuesto por diferentes pabellones: el hospital general, dos centros de consultas externas

Se pretende ofrecer una atención sanitaria resolutivo, segura y de calidad.

Descripción del servicio

El Hospital Universitario Josep Trueta es un hospital público, universitario, docente e investigador, que atiende al sector sanitario de Girona y otras poblaciones, además de ser el hospital de referencia de la ciudad. Está

Servicios que ofrece

- servicios de urgencias a cualquier persona que lo necesite durante las 24 horas del día.

- Ofrece servicios y quirúrgicas.
especialidades médicas y - Servicios de recerca y docencia

- Parc Hospitalari Martí i Julià

Dirección: c/ del Doctor Castany, s/n, 17190	Horario de atención: de lunes a viernes de 8 a 20 h. Para urgencias, las 24 h del día
Web: www.ias.scs.es	Teléfono: 972 18 26 00
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Salt (Girona)
Dependencia: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya	
Gestión: Institut Català de la Salut	

Descripción del servicio

Tiene las funciones propias de un hospital general básico e incorpora servicios de hospitalización de psiquiatría de adultos, infantojuveniles y atiende también las urgencias psiquiátricas.

b. Recursos de atención social y psicológica

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

Dirección: c/ Joan Reglà, 16 bxs., 17003	Horario de atención: de lunes a viernes de 9.00 a 15.00 h, y tardes con cita previa.
Web: www.girona.cat/ssocials	Teléfono: 972 22 24 78
Tipo de entidad: Administración pública municipal	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Ajuntament de Girona. Àrea de serveis a les persones	
Gestión: Àrea de serveis a les persones.	

Formas de acceso

Por derivación de algún recurso de la red de recursos de atención social o telefónicamente al 972 222 478.

Es un servicio específico para mujeres de Girona y un espacio de relación, que ofrece información, orientación y asesoramiento des de una perspectiva de género y facilita el

Descripción del servicio

acceso a los recursos de la ciudad, especialmente en aspectos relacionados con la violencia machista. Trabaja en colaboración con diferentes servicios de la ciudad para promover la igualdad. Impulsa la participación de las mujeres a la vida pública de la ciudad. Contribuye a que todas las mujeres puedan mejorar en autonomía y condiciones de vida.

asociaciones y actividades de interés que se hacen en la ciudad para mujeres

- Soporte a la coordinación de las asociaciones de mujeres y para la igualdad de la ciudad.
- Asesoramiento en igualdad de género y soporte a programas y planes de igualdad.

Servicios que presta

- Asesoramiento y atención psicológica especializada en violencia de género.
- Asesoramiento y orientación jurídica
- Información sobre los recursos, equipamientos,

Además se ofrece un Servicio de Intervención Especializada en el Tratamiento de la Violencia de Género. Los dos psicólogos atienden víctimas de violencia de género y a sus hijos y los ayudan a superar las secuelas de la violencia y a vivir de forma autónoma.

- **Servei d'Intervenció Especialitzada del Gironés (SIE)**

Dirección: Plaça del Veinat, 11, 17190

Horario de atención: de lunes a viernes de 9.30 a 14.00 h y de 16.00 a 19.30 h

Web: www.consorciasc.cat

Teléfono: 972 40 65 55

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Salt (Girona)

Dependencia: Departament del Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya

Gestión: Consorci d'acció social de Catalunya

Forma de acceso

A través del Servei d'Informació i Atenció a les Dones, la Xarxa de recursos d'atenció social, del teléfono

900 900 120, o a través de otros servicios de la Xarxa de atención integral a personas que sufren violencia machista como serían los Servicios de

acogida y recuperación, Servicios de acogida sustitutorios de la vivienda, Servicios técnicos de punto de encuentro y Servicios de atención a la víctima del delito.

Destinatarios/as

A todas las mujeres que viven en Catalunya y que están sometidas a procesos de violencia machista, a sus hijas e hijos y otras personas de su entorno que sean testigos y/o víctimas, sin discriminación por edad, estado de salud, discapacidad, situación legal, orientación sexual y/o procedencia.

Descripción del servicio

El SIE es un servicio especializado donde se ofrece una atención integral y recursos al proceso de recuperación y reparación a las mujeres que han estado en situación de violencia machista y a sus hijas e hijos a cargo. Así mismo incide en la prevención, sensibilización e implicación comunitaria.

Servicios que ofrece

- Atender las demandas que presentan las mujeres en los diferentes aspectos (psicológicos, jurídicos, sociales, laborales, etc.) garantizando el respeto y la confidencialidad.

- Acompañar a la mujer en la toma de decisiones y en el proceso de recuperación, así como decidir o no, del acceso a otros recursos.
- Tramitar ayudas específicas (de vivienda, económicas, educativas, etc.) cuando sea conveniente.
- Diseñar y llevar a cabo programas de recuperación bio-psico-social de larga duración, para poder reparar los daños ocasionados por las diversas situaciones de violencia que contemplen tanto la atención individual como la grupal.
- Ofrecer a los hijos e hijas de las mujeres que se encuentran en procesos de recuperación un espacio terapéutico con el objetivo de reducir el impacto del daño sufrido, previniendo la transgeneracionalidad de la violencia.
- Establecer las coordinaciones precisas con todos los servicios y recursos complementarios con tal de garantizar el proceso de recuperación de cada mujer, ofreciendo colaboración, información y asesoramiento.
- Realizar un seguimiento individualizado de todos los casos que requieren de derivaciones específicas.

- Participar y colaborar en iniciativas comunitarias de prevención y sensibilización de las violencias hacia las mujeres.

- Servei d'atenció psicològica i servei d'assessorament jurídic (ICD)

Direcció: Plaça Pompeu Fabra, 1, 17002	Horario de atenció: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas. Cerrado los días 24 y 31 de diciembre.
Web: www20.gencat.cat	Teléfono: 872 97 58 74
Tipo de entidad: Administració pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Departament del Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya	
Gestió: Institut Català de les Dones	

Forma de acceso

Con cita previa llamando al número de teléfono arriba indicado, a través de la derivación del conjunto de recursos de la Xarxa de atención social o, para el servicio de atención psicológica a través de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia

Descripción del servicio

Son oficinas de información que ofrecen información y orientación sobre servicios y recursos para mujeres de cualquier materia como ahora salud, trabajo, vivienda, separaciones y pensiones o violencia machista.

Desde estas oficinas se les facilita la información o se las deriva a otras entidades y organismos que son

responsables. También se ofrecen servicios gratuitos de atención psicológica y asesoramiento jurídico.

Servicios que ofrece

- Servicio de atención psicológica. Es un servicio presencial y gratuito para orientar y asesorar las mujeres que lo necesiten y, de manera especial, las que pasen por situaciones de violencia. Este servicio ofrece como respuesta puntual y orientación hacia otros recursos, si es necesario.
- Servicio de asesoramiento jurídico. Es un servicio que asesora y

- orienta sobre asuntos jurídicos de interés para las mujeres, principalmente sobre temas de separaciones, custodias de menores, incumplimientos de pensiones y regímenes de visitas, agresiones sexuales y violencia contra las mujeres.
- **Oficina de Atención a la Víctima del Delito**

Dirección: Plaça de Josep Maria Lidón Corbí, 1 (Palau de Justicia), 17001	Horario de atención: de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas. Tardes, con cita previa
Web: www20.gencat.cat	Teléfono: 972 94 25 67
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil de la Generalitat de Catalunya	
Gestió: Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima	

Descripción del servicio

Servicio gratuito que ofrece atención, soporte y orientación a las víctimas y personas perjudicadas por un delito o falta, y punto de coordinación de los órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género que adopten los órganos judiciales a Catalunya.

Servicios que ofrece

- Asesoramiento sobre los derechos de la víctima desde antes de interponer la denuncia hasta la resolución judicial
- Información sobre derecho de asistencia jurídica gratuita y el turno de oficio.

- Asesoramiento sobre el papel que tiene la víctima en el proceso judicial.

- Información sobre como solicitar una orden de protección y de lo que esto significa.

- Información sobre las ayudas económicas a las que puede tener acceso por haber sufrido determinados delitos.

- Se informa y se ofrece una atención integral, tal y como prevé la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de reconocimiento y protección integral a las víctimas de terrorismo.

- Acompañamiento a lo largo de todo el proceso judicial y en particular:

- o Preparación de la víctima para el acto del juicio oral.

- Petición de medidas de protección necesarias para garantizar la intimidad y seguridad de la víctima (sobre todo en agresiones sexuales y violencia doméstica o de género).
- Asistencia en juicios orales con la víctima, si es necesario.
- En caso de orden de protección, se informa del contenido y duración

de las medidas adoptadas, así de cómo la situación penitenciaria de la persona imputada.

- Soporte emocional y atención psicológica para resolver la situación personal de la víctima y paliar las secuelas del delito.
- Derivación y coordinación con recursos de la *xarxa* comunitaria.

- Servei Integral d'Atenció a la Violència (SIAV)

Dirección: c/ Riera de Mus, núm. 1-A, 17003

Horario de atención: de lunes a viernes de 9.00 a 15.00 h. Tarde con cita previa

Web: www20.cbs.cat

Teléfono: 972 20 19 62

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Salt (Girona)

Dependencia: Generalitat de Catalunya

Gestión: Consorci de Benestar Social

Descripción del servicio

Servicio especializado que ofrece información, atención psicosocial y un espacio de recuperación a las mujeres que se encuentren o se hayan encontrado en una situación de violencia machista.

Destinatarios/as:

Mujeres y sus hijos e hijas que residan en los municipios de la comarca del Gironès.

Servicios que ofrece

- Atención y acompañamiento social, psicológico y emocional a las mujeres y a sus hijos e hijas.
- Acciones de sensibilización y prevención de la violencia contra las mujeres
- Formación y asesoramiento a profesionales.

- **Servicios Básicos de Atención Social (SBAS)**

Dirección: c/Ciudadans, 4, 1r, 17004	Horario de atención: de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas
Web: www.girona.cat/ssocials	Teléfono: 972 41 94 04 o 972 41 94 92
Tipo de entidad: Administración pública municipal	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Àrea de Serveis a les Persones de l'Ajuntament de Girona	
Gestió: Àrea de Serveis a les Persones	

Descripción del servicio

Son servicios que trabajan en contacto con los diferentes servicios de la ciudad y con las asociaciones y entidades que configuran el tejido social de cada barrio para promover, diseñar y desarrollar iniciativas, proyectos y programas comunitarios. Están ubicados en los centros cívicos de la ciudad y hay que dirigirse al que corresponda a la zona donde se resida (Barri Vell, Pont Major, Montilivi, Taialà, Vilaroja, Can Gibert, Sant Narcís, Sta. Eugènia, etc.), solicitando cita previa.

- Facilitar información sobre los recursos sociales y las prestaciones disponibles.
- Asesorar y orientar en relación a problemas que afecten a personas y sus familias
- Promover la superación de las dificultades que puedan tener.

Destinatarios/as

A todos los habitantes de la ciudad de Girona. En especial aquellas personas o familias que tienen problemas para subsistir económicamente o que presentan dificultades para su inclusión social.

Servicios que ofrece

- Cruz Roja Catalunya

Dirección: c/Bonastruc De Porta, 13, 17001	Horario de atención: de lunes a viernes de 9.00 a 15.00 h
Web: www.cruzroja.es	Teléfono: 972 22 22 22
Tipo de entidad: Administración pública estatal	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: -	
Gestión: Cruz Roja	

Descripción del servicio

Cruz Roja es una institución de carácter voluntario i de interés público que ha venido desarrollando, desde su fundación en 1864, una tarea meritoria que, si bien en un principio se centró en la ayuda a los militares heridos en campaña, pronto se extendió a otras áreas del sufrimiento humano. Las principales funciones ejercidas por esta entidad son funciones auxiliares i de complementación de la administración publica con el objetivo de cubrir necesidades no cubiertas.

Destinatarios/as

En el ámbito que nos ocupa, la organización ofrece soporte a personas que lo necesiten, independientemente de su ubicación. Se ocupan de los colectivos más vulnerables i desfavorecidos de nuestro entorno (personas de la tercera edad, infancia, mujeres en situación de riesgo, inmigrantes, personas discapacitadas, etc.).

Servicios que ofrece

En el ámbito que nos ocupa, los servicios ofrecidos para mujeres en situación de riesgo serían los siguientes:

- Ofrecer a las mujeres en situación de dificultad servicios de acogida, atención y asesoramiento.
- Desarrollar programas de ocupación dirigidos a estos colectivos. Por ejemplo, el programa INCORPORARSC. Este programa va dirigido a favorecer la incorporación e inserción laboral de mujeres con especial dificultad, incluyendo a mujeres víctimas de violencia de género.
- Ofrece el servicio de atención inmediata, ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género):
 - o Terminal móvil conectado las 24 horas, los 365 días del año al centro de atención Cruz Roja

- Apoyo psicosocial por parte de profesionales cualificados
- Seguimiento a través de llamadas periódicas para ver cómo se encuentra y a ver si tienen nuevas necesidades
- Ante llamadas de emergencia, localizan a la persona a través del

GPS, y gestionan y movilizan los recursos materiales necesarios para intervenir.

- Promueve la sensibilización social para prevenir la violencia de género entre los más jóvenes.

c. Recursos de asistencia y orientación jurídica

- Servei d’Orientació Jurídica (SOJ)

Dirección: Avda. de Ramon Folch, 4-6 (Edificio Juzgados), 17001

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas, con cita previa

Web: www14.gencat.cat

Teléfono: 972 20 44 71

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Girona

Dependencia: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

Gestión: Col·legi d’Advocats de Girona

Descripción del servicio

Es un servicio público y gratuito de atención personalizada que proporciona un primer consejo orientador a cualquier ciudadano que se dirija e informa sobre las posibilidades de asistir a tribunales o de recorrer vías alternativas de resolución de conflictos, pero no redacta ningún documento ni tramita ninguna cuestión. Además asesora a los ciudadanos acerca del derecho a obtener la asistencia jurídica

gratuita, y la documentación necesaria para solicitarla

Servicio que presta

Asesorar al ciudadano de forma general abarcando la totalidad de materias jurídicas que regulan las relaciones sociales (el ámbito civil es el más solicitado):

- Separaciones
- Divorcios
- Mediaciones familiares
- Accidentes de tráfico
- Seguros

- o Entre otros

- **Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita**

Dirección: Plaça Pompeu Fabra, 1 (Edifici de la Generalitat), 17002	Horario de atención: de lunes a viernes de 9.00 a 17 horas, sábado de 9.00 a 14 horas, excepto festivos
Web: www14.gencat.cat	Teléfono: 872 97 50 00
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya	
Gestión: Col·legi d'Advocats de Girona	

Descripción del servicio

Servicio público que garantiza el derecho a obtener defensa y representación gratuitas por abogado y procurador cuando la persona inmersa en un procedimiento judicial acredite insuficiencia de recursos para litigar.

- Asociaciones de utilidad pública y fundaciones inscritas en el correspondiente registro administrativo, cuando acrediten insuficiencia de recursos económicos para litigar.

Servicios que presta

Destinatarios

- Personas físicas que no tengan patrimonio suficiente y que acrediten unos recursos e ingresos anuales brutos no superiores a los lindares establecidos por el IPREM (Indicador Público de Rendas de Efectos Múltiples)
- Excepcionalmente, aquellas personas que no superen el quíntuple del IPREM, siempre que acrediten alguna de las circunstancias previstas en el artículo 5 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

- Reconocimiento o denegación del derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Revocar el reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita.
- Efectuar las comprobaciones y revisión de la información de las solicitudes recibidas.
- Recibir y trasladar al órgano judicial correspondiente los escritos de impugnación de las resoluciones definitivas adoptadas por la Comisión

- **Turno de Oficio de violencia contra las mujeres**

Dirección: Plaça Jaume Vicens Vives, 4, 17001	Horario de atención: -
Web: www.icag.cat	Teléfono: 972 21 02 08
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Col·legi d'Advocats de Girona	
Gestión: Col·legi d'Advocats de Girona	

Descripción del servicio

Con la finalidad de que las mujeres víctimas de violencia de género conozcan sus derechos, es imprescindible que estén asistidas por un abogado o abogada especializado en la materia que las asesore y las defienda sus derechos en cualquier procedimiento judicial que se inicie a raíz de la denuncia de la situación de violencia que sufren.

Servicios que presta

- Asistencia jurídica gratuita y especializada en todos los procedimientos que se deriven, de forma directa o indirecta, con independencia de su capacidad económica
- Ofrece un sistema de turno de guardia de abogados y abogadas que están disponibles todos los días del año y en todos los partidos judiciales existentes en las comarcas geroninas.

- **Juzgado de violencia contra la mujer, núm. 1**

Dirección: Avda. Ramón Folch, 4-6, 17001	Horario de atención: -
Web: -	Teléfono: 972 94 12 05
Tipo de entidad: Administración pública estatal	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Ministerio de Justicia	
Gestión: -	

Áreas de actuación

Denuncias y procedimientos legales. Violencia de género.

d. Recursos de acogida y vivienda

- **Servicio de Acogida y Recuperación para mujeres en situación de violencia machista y sus hijos e hijas**

Dirección: Plaça Pompeu Fabra, 1, 17002	Horario de atención: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas. Cerrado los días 24 y 31 de diciembre.
Web: -	Teléfono: 93 483 10 00
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya	
Gestión: Institut Català de las Dones	

Descripción del servicio

Se trata de una casa que ofrece acogida y atención integral a mujeres y a sus hijas e hijos dependientes, que requieran de un espacio de protección que posibilite el proceso de recuperación motivado por el padecimiento de violencia machista.

Destinatarios

- Mujeres maltratadas física, psíquica, y/o sexualmente en su entorno familiar, que han padecido dejar o han dejado el domicilio, que no disponen de recursos personales, familiares o sociales para poder afrontar la situación y que no necesiten de un recurso terapéutico incompatible con la vida grupal en la casa.

- Han de tener 18 años como mínimo, o quesean menores emancipadas.
- Que manifiesten libremente su voluntad de ingresar en la casa de acogida y estén dispuestas a iniciar el plan de mejora.
- Que, aunque no hayan denunciado los malos tratos o haya interpuesto demanda de separación, esté dispuesta a hacerlo lo más breve posible, como protección legal para ella y sus hijos/as.

Servicios que presta

- Ofrece atención integral a la mujer y sus hijos/as
- Otorga protección y asistencia psicológica y social

- **Projecte PATI (Pisos d'Acolliment Temporal per la Inclusió) (Càritas)**

Direcció: Pujada de la Mercè, 8, 17004	Horario de atención: de lunes a jueves de 10 a 13 horas
Web: www.caritasgirona.cat	Teléfono: 972 20 49 80
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Càritas Interparroquial de Girona	
Gestió: Àrea d'Acció Social de Càritas Interparroquial de Girona	

Descripció del servici

Servicio que ofrece una vivienda temporal compartida con mujeres, a menudo con sus hijos menores, en situación de grave vulnerabilidad social, i se les facilita el soporte de reorientar su situación y potenciar su autonomía.

Destinatarios

- Familias en situación de especial vulnerabilidad.
- El perfil común suelen ser mujeres solas, sin o con cargas familiares, que se encuentran en una situación precaria socioeconómica extrema, y que han agotado todos sus recursos, tanto económicos como sociales.
- No puede acceder aquellas mujeres que sufran algún trastorno psíquico o con problemas de estabilidad emocional derivado de la violencia de género, o con problemas de drogadicción.

Servicios que presta

- Proporcionar alojamiento temporal que permita a las personas participantes salvar la situación de riesgo de exclusión por falta de vivienda.
- Ofrecer herramientas, estrategias y acompañamiento para la inserción social y laboral de las personas participantes al proyecto.
- Reforzar la estabilidad de las familias, especialmente las monoparentales, atendiendo las necesidades básicas y emocionales de los menores y proporcionándoles seguridad.
- Otorgar ayudas económicas mensuales por el Servicio de Acogida de Càritas para familias que ni tengan ingresos suficientes para para cubrir las necesidades básicas.

- **Pisos de bajo coste**

Dirección: Pujada de la Mercè, 8, 17004	Horario de atención: de lunes a jueves de 10 a 13 horas
Web: www.caritasgirona.cat	Teléfono: 972 20 49 80
Tipo de entidad: Administración pública autonómica	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Càritas Interparroquial de Girona	
Gestión: Àrea d'Acció Social de Càritas Interparroquial de Girona	

Descripción del servicio

Proporcionan pisos de bajo coste que permiten a las familias participantes evitar la situación de exclusión por falta de vivienda. Los han estado previamente cedidos a Càritas por sus propietarios, por un periodo no inferior a 5 años para que sean destinados a esta finalidad social. Càritas es la entidad encargada de mantener los pisos y de realizar el seguimiento de la situación de las familias.

Servicios que presta

- Proporcionar un piso de bajo coste que permita a las familias participantes evitar la situación de riesgo de exclusión social por falta de vivienda.
- Acompañar desde el Programa de Acogida de Càritas los procesos de las familias, a partir de la elaboración conjunta de un Plan de Trabajo con las personas atendidas y el servicio derivante.

- **Consorci Centre d'Acolliment i Serveis Socials la SOPA**

Dirección: Plaça Lladoners, 1, 17004	Horario de atención: 24 h
Web: -	Teléfono: 972 20 49 80
Tipo de entidad: Administración pública municipal	Ámbito geográfico: Girona
Dependencia: Ajuntament de Girona	
Gestión: Consorci format per l'Ajuntament de Girona, Ajuntament de Salt, Consell Comarcal Gironès, Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat, El Bisbat, Càritas Diocesana, Creu Roja, Federació del Voluntariat	

Descripción del servicio

Es un centro que ofrece todo un seguido de servicios a las personas más vulnerables de la ciudad. Ofrece desde servicios de acogida, hasta servicios dirigidos a los habitantes de la ciudad

en lo relativo a distribución de alimentos, servicios de comedor, servicio de duchas, etc. También ofrece servicios de atención social y se realizan planes de trabajo personalizados con las personas que lo requieren para lograr su

inclusión social, económica, residencial y relacional, y potenciar su autonomía. Proporciona pisos de inclusión. Finalmente, se dispone de un recurso de emergencia para aquellos casos en los que la policía ha de intervenir de forma inmediata en situaciones de violencia de género o situaciones similares. Para ello, se dispone de una habitación destinada para familias, y otra para mujeres que han sufrido violencia de género.

- Cubrir las necesidades básicas: alimentación, ducha, reposo, consigna, etc.
- Atención social.
- Atención sanitaria: pequeñas curas, suministro de medicación, control y seguimiento de visitas médicas.
- Espacio de relación y de actividades lúdico-formativas
- Ofrece acogida temporal en situaciones de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género

Servicios que presta

e. Recursos económicos

- **Renda Activa d'Inserció (RAI)**

Dirección: Plaça Pompeu Fabra, 1, 17002

Horario de atención: de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 h

Web: www20.gencat.cat

Teléfono: 872 97 50 00

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Girona

Dependencia: Departamento de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya

Gestión: Comissió Interdepartamental

Descripción del servicio

Prestación económica, de una durada de 11 meses y de una cuantía de 421 euros, dirigidas a familias con menores en situación de riesgo que tienen dificultades para encontrar trabajo y se encuentran en una situación de necesidad económica. El programa

incluye medidas para ayudarlos a incorporarse en el mercado laboral.

Requisitos:

- Estar inscrito como demandante de ocupación.
- Aturado de larga durada más grande de 45 años

- Emigrantes retornados más grandes de 45 años
- Víctimas de violencia de género o víctimas de violencia doméstica
- Personas con discapacidad.

* En aquellos casos en los que la mujer se vea obligada a cambiar de residencia, la prestación aumentará a 1.240 euros.

- Renda Mínima de Inserción (RMI)

Dirección: Plaça Pompeu Fabra, 1 (Edifici de la Generalitat) 17002

Horario de atención: de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 h

Web: www14.gencat.cat

Teléfono: 872 97 50 00

Tipo de entidad: Administración pública autonómica

Ámbito geográfico: Girona

Dependencia: Departamento de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya

Gestión: Comissió Interdepartamental

Descripción del servicio

El programa interdepartamental de la Renda Mínima de Inserción es un instrumento de inclusión social formado por una prestación económica periódica, acciones de información y orientación y soporte personal a la integración social y laboral.

- Que no disponga, durante los 12 meses anteriores, ingresos suficientes para subsistir. Una persona sola no puede haber percibido más de 4.920,24 euros anuales.
- La persona solicitante o la unidad familiar que sea hogar independiente de 1 año antes de la fecha de la solicitud.

Destinatarios/as

A cualquier persona residente en Cataluña que cumpla los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Servicios que presta

- Prestación económica del RMI y ayudas complementarias
- Acciones de información y/u orientación

Requisitos

- Personas de entre 25 y 65 años
- Que estén empadronados en Catalunya y tenga residencia continuada de un año

- Soporte personal a la integración social
- Soporte a la formación de adultos.
- Acciones de soporte por la colaboración cívica
- Prestaciones de urgencia
- Soporte a la inserción laboral

9.2. Entrevistas mujeres víctimas de violencia de género

MUJER 1

Actualment estic realitzant un Màster d'Intervenció Criminològica i Victimològica, i estic realitzant les pràctiques aquí a la Oficina d'Atenció a la Víctima de la Policia Municipal de Girona. La finalitat d'aquest treball és detectar quins són els diferents recursos que hi ha a Girona per a víctimes de violència de gènere, i valorar la respectiva satisfacció cap aquest o si en teniu coneixement. Sabies que aquí Girona hi ha tot un seguit de recursos disponibles per a dones que han sofert algun acte de violència per part de la seva parella? M'agradaria saber si en tens coneixement d'algun, si has fet us d'algun i quina és la teva satisfacció respecte d'aquests.

Quan varen ocórrer els fets, a on o a qui vas acudir?

Vaig trucar anar...Bueno vaig trucar quan van passar els fets, com que era de Llagostera, vaig trucar a la Policia Municipal de Llagostera. Llavors ells em van derivar per anar a fer la denuncia a Mossos d'Esquadra d'aquí Girona. Llavors vaig venir aquí a fer la denuncia, aquí Girona, si.

Quan vares anar als Mossos d'Esquadra el tracte quin va ser?

Molt bé.

Et vas sentir escoltada?

Em varen tractar molt bé, em varen escoltar molt, m'anaven dient coses com ara, com mira això, doncs no contestis...vull dir molt bé, molt bé. Em van escoltar molt bé.

Et vas sentir ben assessorada? Et varen aportar la informació necessària? O et varen derivar a algun servei?

Em van trucar ells l'endemà. em va trucar una noia de Mossos d'Esquadra, també d'atenció a la dona, i llavors em van trucar la Oficina d'Atenció a la Víctima de Policia Municipal. O sigui per part de Mossos i per part de Policia Municipal.

vas anar acompanyada a Mossos? O vas anar amb algun familiar?

vaig anar amb un amic meu.

En el moment dels fets, vas haver d'assistir a algun servei d'urgència, com per exemple alguna trucada, assistència mèdica?

No, directament vaig denunciar.

Ara, podries dir-me si coneixes algun dels següents serveis, com el SIAD, SIE, SIAV, Creu Roja, ICS, OAVs, Serveis Socials, PREF?

Sí, algun començo a conèixer.

A quins has assistit? Només a la Oficina d'Atenció a la Víctima.

I quin ha estat el tracte?

Molt bo. M'he sentit escoltada, i sobretot el dia que vaig venir que estava molt neguitosa em van escoltar molt bé. La veritat es que sí, estic molt contenta.

Llavors creus que t'ha estat útil?

Sí, sí, molt útil.

Segueixes en contacte amb algun d'aquest serveis? Sí.

T'han derivat en algun servei?

No, no m'han trucar encara. M'han derivat crec que al SIE.

Has necessitat algun tipus d'assessorament jurídic, pel tema de la denuncia, tràmits de divorci, etc.?

No, no m'ha fet falta perquè jo ja estic divorciada. Però, perdona, en el judici vaig tenir un advocat d'ofici.

I t'has sentit ben assessorada per aquest advocat d'ofici?

No, no m'he sentit ben assessorada perquè quan va ser el dia del judici, el judici ràpid, doncs bé jo, bueno... quan vaig anar al jutjat molt bé. Hi havia el meu ex, el varen fer marxar, això molt bé. Però clar, l'advocat quan va venir, va arribar i vam entrar. Jo no sabia lo que havia de dir ni lo que havia de deixar de dir, ni com ho havia de dir. No vaig parlar amb ell, ni tan sols 5 minuts. No vaig parlar amb ell per res, per res. Com ara que jo vaig dir, no se, que hi havia gent que ho havia vist i ara no volen testificar. I em diu es que no hauries d'haver dit. Ja, però jo que sabia si ho havia de dir o no! Em diu, si ja vaig veure que eres novata. Diu bueno millor que siguis novata. Dic sí, però no! Perquè a mi m'hagés agradat parlar 5 minuts amb ell, 5 minuts almenys, vull dir...per

veure que he de dir, com ho he dir. O ell m'ha diu mira això no ho diguis i ja està. Jo vaig anar allà, em vaig ficar davant de la jutgessa, que clar et fiques molt nerviós, i a més estava nerviosa perquè havien passat els fets el dia abans, vull dir, no em vaig sentir gens ben assessorada. Que jo no dic que l'home no fes la seva feina, perquè ell ho va fer...però clar...suposo que és el sistema.

Has hagut de necessitar algun recurs d'acollida o habitatge?

No, no.

I ajuts econòmics?

No, tampoc.

A grans trets, com descriuries la teva satisfacció cap a aquests tipus de serveis?

Bueno, jo el dia que vaig anar a fer la denuncia a Mossos d'Esquadra ,molt contenta i he vingut aquí i també molt contenta.

Vas haver d'esperar molt de temps allà a Mossos?

Sí una miqueta. Bueno no, esperar no, una mitja hora. I llavors vaig estar amb ell una hora i mitja. Vull dir que em van atendre super bé. Que no, va anar ràpid, ni allò de vinga anem per ferina, i mira que eren cap a les 11 pm o mes de la nit.

Has tingut facilitats per accedir-hi?

Sí.

Consideres que t'han ajudat a afrontar la teva satisfacció cap aquest tipus de serveis?

Sí, la veritat és que sí. A vegades els nervis mateixos o veure't desbordada per la situació, com ara això de que no para de enviar-me whatsaps, o això de ser massa bona, que les de la policia ja em varen dir que no t'ha de fer pena, i encara me'n fa. i no, però sí, m'ha ajudat molt a afrontar-ho, o intentar afrontar-m'hi.

Consideres que un acompanyament des de la denuncia fins al jutjat es útil per vosaltres? Ho veus aconsellable?

És totalment aconsellable, perfecte, ojalà hi fos. En aquell moment, el dia del judici ràpid, pff... bueno... com un flam. Vaig anar-hi sola, jo sóc molt valenta però clar... a mi en aquell moment si que m'ha feia falta suport moral, evidentment. però clar, una mica d'assessorament sobre lo que passaria, sobre lo que era bo que jo digues, amb el que em trobaria, perquè es clar, ara resulta que això si ho haguessis dit millor, i això no se que...

Afegiries alguns recurs o suport per qualsevol dona que pugui patir algun episodi de violència de gènere?

No ho se, ara mateix no se m'ha acut cap. Suposo que amb tot aquest ventall que hi ha. Jo com que tampoc els conec tots, no t'ha puc dir, però no se.

Però, per exemple pel que fa als teus fills, han rebut algun tipus de suport?

No, no, encara no. Aquí quan m'ha cridin del SIE m'han dit que sí.

MUJER 2

Actualment estic realitzant un Màster de Intervenció Criminològica i Victimològica, i estic realitzant les pràctiques aquí a la Oficina d'Atenció a la Víctima de la Policia Municipal de Girona. La finalitat d'aquest treball és detectar quins són els diferents recursos que hi ha a Girona per a víctimes de violència de gènere, i valorar la respectiva satisfacció cap aquest o si en teniu coneixement. Sabies que aquí Girona hi ha tot un seguit de recursos disponibles per a dones que han sofert algun acte de violència per part de la seva parella? M'agradaria saber si en tens coneixement d'algun, si has fet us d-algun i quina és la teva satisfacció respecte d-aquests.

Quan varen ocórrer els fets, a on o a qui vas acudir?

A la Policia Municipal/Mossos d'Esquadra del poble (Escala).

Vas anar acompanyada o vas anar-hi sola?

Amb el fill. En aquell moment es va donar amb el meu fill, i a llavors els Mossos em varen acompanyar al Cap.

Quin ha estat el tracte rebut en aquesta primera institució?

Molt perfecte, molt correcte, acollida.

Et vas sentir escoltada? Et varen informar de les sortides i recursos als que pots accedir-hi? Mm..aquí crec que es van deixar algunes pinzellades.

Però et vas sentir ben assessorada?

Me varen donar una pinzellada, y a partir d'aquí em vaig sentir més aviat de "espavilar-te".

Quan vares sortir de les dependències, et vas trobar amb ganes de seguir endavant amb el procés?

Sí.

Per què?

Sí, aviam tenia ganes de seguir amb el procés, se me venia que no sabia si a casa del meu germà m'hi podria quedar, com diria, si trobaria alguna vivenda per mi i pel meu

fill. No sabia com d'això...però a casa tenia claríssim que si tenia que tornar seria per poc temps, o sigui que vaig tenir-hi que entrar una altra vegada, però de seguida que vaig trobar un racó vaig marxar. Tenia claríssim, a casa, com que ell no volia marxar, m'he vaig estimar més marxar jo per que les espentes i tot doncs...

Tenies clar que volies seguir amb el procés endavant per la denuncia no?

Sí, sí, sí.

I un cop vas denunciar, et varen derivar a algun servei?

Només es varen limitar, a dir-me informació.

I qui ho va fer?

Això varen fer-ho uns Mossos que eren d'allà del poble. I a partir d'aquí doncs bueno vaig moure'm per sortir de l'Escala. Em vaig moure amb l'alcalde de Torroella que ens coneixíem. Em va fer un cable per sortir, però com que no tenia el divorci firmat, tenia la sentència de violència de gènere desestimada, tenia tot així, no em varen poder donar una vivenda.

O sigui que va ser l'alcalde que d'alguna manera extraoficial et va ajudar?

Sí, l'alcalde va trucar a una assistenta social per a que em donessin un cable, però clar...de l'alcalde a l'assistent social varen tardar 6 mesos en atendre'm. La mala gestió que en aquell moment poder era mica doncs...perquè llavors m'ha truquen i em diuen a "nosaltres ara farem això, però es clar no podem fer res més", diu, "i si tens algun altre problema tornar a trucar al senyor alcalde". Això va ser una manera de contestar-me "no utilitzis més les teves influències". Em vaig sentir així. Per això, ja des de un principi no varen quadrar. A partir d'aquí ja vaig posar una barrera...mmm.. A part del meu germà que treballa allà, i cony hi ha comitè d'empresa i tot això de la delegació, vull dir tot això es fa.... En allà no hi ha secret de sumari, depèn, jo sóc molt coneguda, he tingut una empresa, he treballat tota la vida, sóc coneguda i per lo tant me vaig donar compte que tenia que anar molt al "tantu" amb el que deia o el que feia. Per això opto per venir cap aquí.

Com vas arribar aquí a Girona?

Aquí, a Girona, vaig arribar el 4 de novembre per informar-me amb la Nani, avera que passava.

Però, com vas conèixer aquest servei?

Vaig buscar per internet avera com podria trobar una ajuda. El dia que la vaig trucar jo estava en el taulell del meu centre, i just en el moment que podia parlar entra ell per la porta, i llavors dic "ja trucaré més tard". Llavors m'ha varen localitzar. La Nani em va

trucar i em diu tu només digues sí o no: “pots parlar ara?”, “no”, “quin hora?”, tal. Era ella la que em feia les preguntes i jo només deia “sí” “no”. Vull dir, és això.

Llavors, vares ser tu que pels teus propis medis vas localitzar aquest servei? Ningú et va dir de la seva existència? No.

En el moment dels fets, vas haver d'assistir a algun servei d'urgència, com per exemple alguna trucada, assistència mèdica?

No, no, hi vaig anar-hi jo personalment, vaig agafar el nen, la motxilla del col·legi i me'n vaig anar jo (CAP de l'Escala).

Però no vas anar a urgències?

A la denuncia del maig, la notificació del mes de...de 4 de febrer sí que hi ha informe mèdic. Però aquesta no la vaig efectuar com a una denuncia.

Quin va ser el tracte rebut?

Va estar bé.

Et vares sentir a gust? Et varen informar?

No em varen derivar a cap lloc. El metge em va fer el parte mèdic. El metge l'únic que em va dir que la situació era insostenible.

Et varen aportar alguna solució?

El que sí és, tot aquest temps he tingut recolzament. No m'han deixat canviar. Cada any m'han fet revisió mèdica. Total eh. O sigui la analítica, o sigui tot, mama, ovaris, tot...M'ho han revisat tot. Ara estic....demà vaig a recollir totes les analítiques i tot, vull dir per a avera com estic per que abans de tots els processos, com que estava en una fase de molt estrès, entre portar-lo a en ell al hospital (la seva ex-parella estava malalta), i la meva filla que era estressant, tenia febre, i no sabien de que em venia la febre. Feia que em revisaven 4 o 5 anys, i no m'han deixat ni un moment. Cada any m'han repetit totes les proves, tot, tot, tot...

Ara podries dir-me si coneixes algun dels següents serveis? Coneixes el SIAD?

A vera, la Montse Solell pertany al SIAD?

Sí.

Vale, sí que el coneic.

Vas assistir-hi a aquest servei?

Sí

Com n'has tingut coneixement d'aquest servei?

A través de l'assistent social.

Creus que t'ha estat útil?

M'han estat útil els del principi, però em vaig sentir desatesa durant 6 mesos. Aaa...mm.. hem xocat per que hi ha interaccions que no han sigut regulades, vull dir que no, que sembla que jo surti amb la energia de una altra persona que hi hagut anterior. Vull dir, potser la persona aquesta no ho ha sapigut captar, o es que ja m'ha...estic una mica jo aprensiva, una mica que...parlar, parlar, parla per no arribar a un cap o una solució.

I segueixes en contacte amb aquest servei?

No, vaig tallar.

Per què?

Doncs per la senzilla raó que em diuen que el meu fill ha escollit anar amb la mare doncs per això, diu “no has escollit anar amb la mare per què t’ho dona tot?”. Perdona? El tracte a vera... recordes que jo vaig sortir de casa sense res?, vull dir a vera que li estàs dient en el meu fill! Això va ser el que em va fer pensar que realment no estava fent...

Coneixes el SIE?

En aquests moment m’han derivat cap aquí.

Coneixes Creu Roja?

Ho conec, tinc amigues que són voluntàries. Inclús m’han demanat que jo sigui voluntària, però si sóc jo la primera que necessito ajuda, com puc ajudar als altres? Si o no?

Tens coneixement de l’Institut Català de les Dones?

On t’és això?

És aquí Girona i també és més del mateix, d’informació i assessorament.

Ah...vale, aquest me’l va passar la informació aquest amic amb el que vaig anar a sopar. Em va donar uns panfletos, i que m’ho mirés bé, que t’estan triturant.

El coneixes però no l’has fet servir?

El conec però no l’he fet servir. Tinc tots els papers a casa.

I Oficines d’Atenció a la Víctima en coneixes?

Sí, la Oficina d’Atenció a la Víctima de la Policia Municipal, i la Oficina d’Atenció a la Víctima de Mossos amb en Juan. Ahir vaig parlar amb en Juan si, i també m’havien dit per anar amb una tal Mónica de la Bisbal. M’ho havien comentat però bueno...

De la OAV de Policia Municipal com vas tenir coneixement?

A través d’internet.

Creus que t’ha estat útil?

Home, a vera, jo quan vaig dir a la Nani....jo li vaig dir a la Nani que algo falla. Necesito ajuda però canyera, però ajuda. Des d'un principi tindrien que haver fet això, ja.

Bueno però encara hi estàs a temps no?

Sí, suposo que ara anímicament estic més predisposada que no pas fa un any i mig enrere. Vull dir, poder també he necessitat el meu temps de....¿com el diu el dol? El dol..perquè a vera també t'he diré que la patacada judicial, la meva filla, la traïció va ser com un disparo en aquí....i això d'aquí...fins fa uns mesos encara em feia molt de mal e... això d'aquí i a darrere l'esquena eh...No em podia tocar ningú eh. O sigui que...La part emocional me l'ha triturat totalment. Ho sento però és que ho tinc que dir així.

De serveis socials, en tens coneixement?

Sí, serveis socials de Torroella sí.

I l'has fet servir?

Sí.

I quin ha estat el tracte?

En el moment de la separació de la meva filla, serveis socials de l'Escala encantadors. Aquí Torroella ja et dic...

No t'has sentit ben atesa?

No.

Del PREF en tens coneixement?

No.

Has necessitat algun tipus d'assessorament jurídic, ja sigui per tema denuncia, separació, etc.?

Bueno en aquests casos, ara el demano.

Abans de la denuncia, ningú te n'havia parlat?

No. Ja et dic, quan vaig venir aquí amb la Nani, tot i així el dia 4 de novembre encara em vaig quedar *out* fins al maig que vaig reaccionar.

Però ara ja has sol·licita assessorament jurídic?

Sí, sí, ara vinc, se que hi ha llocs que em poden ajudar i ara ho demano a crits.

Qui t'ha facilitat aquest assessorament o a qui has acudit?

La Policia Municipal de Girona.

Entenc, que has assistit a algun judici no?

Sí.

Vares tenir advocat d'ofici o privat?

D'ofici. I l'advocat d'ofici que em varen dictaminar era tartamut, no en tenia ni idea.

Entenc que no era especialista en violència de gènere?

Un minut amb ell, i quan vaig sortir “senyora Rovira m’ha portat 1.500 euros i anem a divorci directe”....vale?

Llavors, et vas sentir ben assessorada o no?

Em vaig sentir maltractada, humiliada, insultada...”i vostè senyora Rovira no es preocupi que d’aquí uns mesos ja s’aixecarà, perquè una dona s’aixeca”.

Això són paraules textuais de l'advocat d'ofici?

(silenci) Vale? Al cap de 6 mesos amb una distribuïdora de cosmètica que jo coneixia, m’ha dit qui ha sigut el teu advocat? Jo li dic fulanito de tal...i em diu buf...fulanito de tal ha estat company sentimental d’una meua amiga que encara està en tractament psiquiàtric. Et dic més? Aquest senyor està allà només per fer la seva funció com advocat d’ofici, cobrar la seva quota i s’ha acabat. I ajuda en èpoques de retallades, ajuda a la jutja a desestimar-ho tot. A part de tartamut, no va intervenir, no em va defensar, ni va al·legar res. Em vaig sentir tractada com una patada. I a més a més, la jutja tan punt entro em diu “i aquesta, qui és?”. Com a dona, com jutja....a part la meua sempre em diu que amb el cabell blanc encara semblo més boja. Pues jo em sento molt atractiva quan em maquillo.. a més tinc la sort de que m’ha sortit així com metxes, me sento bé. Que porto el monyo? Pues també em sento bé. A més a més, per mi el monyo caracteritza la meua personalitat. Tinc bastant caràcter, sort que encara em queda una mica de caràcter eh.

Has hagut de necessitar algun recurs d'acollida o d'habitatge?

Ho hagués necessitat, però no se m’ha concedit

No tenies coneixement?

Em..vaig tenir coneixement a través de l’alcalde, però no m’ho varen concedir. No se’m va concedir ni se’m va informar en cap moment. Vaig utilitzar uns amics, que és la primera opció que et diuen els mossos.

Has hagut de necessitar ajuts econòmics?

Ni un. He tingut moltes dificultats per sol·licitar-los: des de ser autònoma, des de no tenir dret perquè no tinc el divorci firmat. Fins que no vaig firmar el divorci no vaig tenir cap ajuda.

El divorci ja estava tramitat?

El divorci, fins que, aquest el senyor Pérez volia 1500 euros. L'advocat que em va assistir la primera vegada es va rentar les mans, va anar donant llargues als mesos, i al final per lo de la hipoteca vaig conèixer en Salellas, qui em va estar ajudant, però mínim, ja ho veus. Es que realment he arribat un punt que realment la societat, sinó tens un duro ets una merda, i estàs al ull de l'huracà. No ets una delinqüent, no has robat a ningú, no has matat a ningú, no has traït a ningú, i en canvi....nomes se'n surt aquell que diu moltes mentides eh, té collons. La meva filla n'és una. La meva filla amb una sarta de mentides, a més a més, amb una prepotència i un ego, i tantes n'han viscut així del cuento perquè no han tingut vergonya. Jo no vaig amb mentides, em pot sortir més o bé o més malament, però no m'agrada la mentida. Per desgracia en aquesta societat veig que Bárcenas con queridas que mantenemos nosotros n'hi ha molts. Però com que ells tenen calers...

I a hores d'ara estàs divorciada?

Sí.

I de recursos econòmics t n'han concedit?

Sí, 200 euros. D'ajut econòmic només és la manutenció del meu fill. La RAI la vaig cobrant, però evidentment s'ha exhaurit. La vaig cobrar un any just i pelat. I no hi ha la possibilitat de que hi hagi una pròrroga de la RAI, ja de seguit m'ho va desestimar l'assistent social, qui em va dir que era just per any. I ara a Torroella, segons tinc entès, es veu que la RAI no es concedeix ja. Que tarden un any per contestar. Bueno suposo que és el que t'he explicat, el meu germà dins l'ajuntament i tota la pesca, doncs hi ha una mica...avera les reaccions de la Montse es que et veiem neta, vestida, somrient...i? Algun problema?

Es que així ha de ser, no tens per que anar bruta ni res...

A grans trets, com descriuries la teva satisfacció cap a aquest tipus de serveis, als que has assistit?

No m'han acabat d'ajudar. Ets tu mateixa. La meva reflexió dels últims mesos és: tinc que seguir endavant pels meus collons perquè sinó no hi ha ningú que t'ajudi.

Consideres que t'han ajudat a enfrontar la teva experiència?

No he obtingut resultats. Almenys, no,...perquè en dos anys es podria haver avançat molt, i més aviat ha sigut com adormir.

Consideres que un servei d'acompanyament des de la denuncia fins al jutjat es útil per vosaltres?

Però jo no l'he tingut l'acompanyament eh.

A Torroella no te l'han ofert?

No.

Però ho veus aconsellable?

Tenir una persona al teu costat que t'acompanyi és molt necessari i no ho he tingut. Tot ha sigut a base d'investigació per mi mateixa, moure'm, i d'informació de companys, de mossos d'esquadra que ja conec que són fills d'unes amigues que m'han pogut donar una petita informació però extraoficial. I en realitat fa 15 dies vaig anar veure a la seva mare i me va dir diu com no comencis marta, diu, no te'n sortiràs

Afegiries algun altre recurs o suport per a qualsevol altre dona que patís violència de gènere?

Si et dic la veritat, quan jo me'n surti, agafaré i em penso que faré una associació de recolzament. O sigui una mica va per qui el meu projecte, mira que m'he sentit molt sola, molt sola. O ajudar a acompanyar, això m'agradaria i crec que encara que la meua filla em digui que estic boja, si fes un curs de psicologia et ben asseguro que ho supero tot. Per què en tinc ganes. Tinc ganes perquè de la vida s'aprèn.

I trobes alguna mancança, per exemple en relació als recursos cap els fills?

La meua va tenir una protecció increïble. I la meua filla està desprotegit el meu fill. Considero que no hi ha suficient s recursos pels fills, perquè qui defèn el meu fill quan la pròpia filla que m'ha tingut els 365 dies de l'any al seu costat protegint-la, perquè ella m'està fent mal al meu fill. Qui protegeix el meu fill? Si la meua filla me l'està desestimant. Falta un recurs en aquí, falta el recurs de com a germana ella ha decidit la seva vida. El que ha de fer es deixar al seu germà que tingui una vida com la que ella ha tingut, i que a més a més li he brindat jo. Té gelós en el nen, perquè ara ell pot disfrutar de les meves abraçades quan ella rebutjat les meves abraçades i petons. Sóc una persona super afectiva, una mare que l'he mimada molt.

Però tu creus que ara aquest nen té suport de la xarxa?

No. En Gerard necessita molt de suport també.

Veus algun aspecte a millorar?

Tornar a revisar alguns casos que es varen dir que tenien violència de gènere, i em penso que... degut a moltes que ho han fet creure, ho paguem d'altres que ens costa molt demostrar-ho, perquè de violència de gènere jo porto una historia...però jo me n'he donat compte que violència de gènere n'hi ha que s'han començat a posar-se histèriques i se n'han sortit de les coses, ho estat veient ara eh. Ara amb aquest període d'aquest dos anys, histèriques i amb una denuncia ja han tingut prou eh, o s'han sapigut molt be la

lleï eh. Per desgracia en el camí n'he conegut tres, que també les agafaria i les penjaria eh, i m'ho callo. També considero que hi ha homes maltractats. Vull dir, amb tot lo malament que ho passat, no m'he posat mai en contra dels homes eh. Sóc una persona bastant, em considero...

Moltes gràcies per la teva participació!

MUJER 3

Actualmente estoy realizando un Máster de Intervención Criminológica y Victimológica, y estoy realizando las prácticas aquí en la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal de Girona. La finalidad de este Trabajo es detectar cuáles son los diferentes recursos que hay en Girona para víctimas de violencia de género, y valorar la respectiva satisfacción hacia estos o si teneis conocimientos de ellos. ¿Sabías que aquí en Girona hay todo un seguido de recursos disponibles para mujeres que han sufrido algun acto de violencia de genero por parte de su pareja? Me gustaría saber si tienes conocimiento de alguno y cuál es tu satisfacción respecto de éstos.

En primer lugar, lo que te quería preguntar es que cuando sucedieron los hechos a donde fuiste o a quien acudiste

En primer lugar, fui con Nani y con Esther

¿Y fuiste acompañada?

Sí, por ellas

¿Fuiste acompañada por ellas? ¿Y el trato recibido en la primera institución, que en este caso ha sido con la policía municipal, cuál fue?

¿Cómo?

¿El trato recibido, o sea te sentiste escuchada? ¿Bien atendida? ¿Fueron amables?

Sí, mucho ¡eh!

Vale, explícame un poco

Sí.

¿Te informaron de las salidas y recursos que tienes?

Sí, con la Nani y Esther. Me han informado lo que tenía que hacer, es que yo no sabía nada y no sabía lo que tenía que hacer, no tenía ni idea.

¿Te sentiste bien asesorada?

Si

Vale, y ¿cuándo saliste de las dependencias, te encontraste con fuerzas de seguir adelante? ¿Te motivaron a seguir? ¿Te sentiste bien asesorada y dijiste bueno voy a seguir adelante?

Sí, siempre con la ayuda de Nani y Esther, porque siempre me están ayudando mucho y me han enseñado muchos caminos, si no fuera por ellos yo no podría hacer nada, porque yo sola no sabía nunca me ha pasado, es la primera vez que me ha pasado esto, y no sabía que camino tenía que coger y al final con la ayuda de Nani y Esther me han enseñado lo que tengo que hacer, si no fuera por ellas yo no hubiera podido hacer nada, estaría aun hundida en el fondo del pozo

¿Entonces entiendo que denunciaste los hechos?

Sí, en la Policía Municipal de Gerona

Vale, y ¿una vez denunciaste te derivaron algún Servicio?

Sí, al SIAD

¿Después en el momento que sucedieron los hechos, asististe algún Servicio de urgencia, por ejemplo hiciste alguna llamada de urgencia o algún Servicio médico?

Sí.

¿A cuáles?

Lo hice con Nani aquí en la Policía Municipal de Gerona

Vale ¿y Servicios sanitarios utilizaste?

SÍ, también

¿Y el trato recibido allí cómo fue?

Bien

¿Te sentiste bien atendida?

SÍ, muy bien

Vale, ahora en siguiente lugar ¿podrías decirme si conoces algún servicio más? El SIAD me has dicho que sí lo conoces, pero y el SIE?

Ya está lo que me ha enseñado la Nani ya está, el SIAD y estuve con Puri también que me delegó a los Servicios sociales

Vale empezamos por el SIAD, ¿cómo tuviste conocimiento de este servicio?

Por Nani.

¿Te ha sido útil? Que ¿consideras que te ha sido útil este Servicio?

Me ha ayudado mucho, yo estuve fatal y me ha ayudado un montón.

¿Te ha ayudado a enfrentar la situación?

Sí mucho. El primer día cuando entre ahí no podía ni hablar, llorando, es que me ha dado un choque. Todo esto yo no me lo esperaba, nadie espera que le vaya a pasar algo que no es normal. Con la ayuda de Nani y Esther me han enviado allí y me han ayudado un montón

¿Y sigues en contacto con este servicio?

Ya no, ya estuve con él un año y me ha ayudado mucho.

¿Y ya no estás?

No porque ya me ha ayudado mucho, hablaba mucho con él y con Nani, si no sacaba lo que tenía aquí no podía la verdad no hubiera podido tirar para adelante te lo digo de verdad.

¿Ahora ya lo has superado?

SÍ, ya estoy mejor y mucho mejor que antes.

¡Felicidades! Pues entonces me has dicho que si sigues en contacto con el SIAD ¿o ya no?

No el Miquel ya me dijo que ya estaba.

¿El SIAV lo conoces?

No.

¿Cruz Roja?

No.

¿El Instituto Catalán de las Mujeres?

Tampoco.

¿Oficinas de Atención a la Víctima?

Sí claro, aquí en la Policía Municipal de Girona

Y, ¿cómo ha sido el trato recibido?

El trato recibido aquí es fantástico, te ayudan por todo, mucho cariño, te dan todo lo que necesitas y más aquí Nani y Esther siempre se preocupan por ti y explican todo lo que te ha pasado, te ayudan te dan la mano cualquier cosa ellos siempre estaban a mi lado. Me he sacado el carnet de conducir gracias a que ellos me empujaron a ello. Es que yo con los problemas estaba fatal y con la ayuda de ellos me sentí muy bien me empujaron para sacar el carnet, aprobé la teórica a la primera y ahora estoy por las prácticas y eso siempre por la ayuda de Nani y Esther

O sea ¿consideras que ha sido útil este servicio no?

¡Sí y mucho! Y yo sé que como este servicio no voy a encontrar nada mejor, nunca aunque lo buscará nunca lo encontraría porque ellos estas siempre pendientes de mí, me ayudan y me dan fuerzas para tirar para adelante si no fuera por ellos no podría hacer nada de nada, es que nadie se puede llegar a imaginar la ayuda que dan Esther y Nani a todas las mujeres que vienen aquí.

Hay 2 oficinas más de atención a la víctima, la de Mossos y la de juzgados ¿las conoces?

No solo conozco a Nani y a Esther aparte que dudo que pueda encontrar a alguien que me ayuden como me han ayudado ellas y las fuerzas que me han dado. Les traje una taza de té de regalo por lo bien que se portaron conmigo, y más que les traeré, porque cuando lo pasas tan mal, necesitas a alguien que te escuche, que te hable, que te anime, que te de fuerzas.

¿Servicios sociales los conoces? ¿Has hecho uso de ellos?

Por mi problema? No, fui pero no me correspondía nada porque trabajaba

¿Y el PREF lo conoces?

Sí.

¿Has hecho uso de él?

Sí, estuve allí, muy bien lo que no lo podía acabar por que empiezan a las 9 y yo a las 9 aún estoy trabajando y acaban a las 11.30 h y yo hasta las 10.30 h estaba trabajando y no podía pero va muy bien.

Vale ¿has necesitado algún tipo de asesoramiento jurídico? ¿Para la denuncia?

¿Para temas de divorcio?

Sí, la abogada de oficio de aquí María

¿Y te sentiste bien asesorada?

Si la abogada también era muy maja tuve mucha suerte me ayudó mucho

¿Y dónde lo fuiste a solicitar este abogado?

El día del juicio ya se te asigna.

¿Has necesitado algún tipo de recurso de acogida?

No.

¿Y de ayudas económicas?

Sí, lo intente pero como estoy trabajando no me la dieron.

Después ya para acabar ¿cómo describirías la satisfacción a este tipo de recursos, de forma general, que tu has hecho uso?

¡Perfecto! Si no fuera por ellas, las mujeres como yo estaríamos fatal, gracias a ellas muchísimas mujeres saben por dónde tirar y por donde seguir adelante.

¿Has tenido facilidades para acceder a este tipo de Servicios?

SÍ, incluso hice una vez de intérprete con NanI para ayudarle con una chica marroquí.

¿Consideras que te han ayudado con tu situación personal?

Si

¿Y a la de tus hijos?

No tengo vivo con mi madre

¿Consideras que un Servicio de acompañamiento desde la denuncia al juzgado es útil para vosotras?

Si te animan, te dan más fuerzas, por una misma una no sabría si ir no ir, hacer una u otra cosa y gracias a ellas haces lo que se tiene que hacer y sin ir perdida.

¿Añadirías algún recurso, soporte o alguna mejora para mejorar estos servicios?

Para mí, con la ayuda de Esther y Nani no pido nada más. Lo he tenido todo gracias a ellas. Quizás en los servicios sociales que hubieran sido más atentos. Yo vivo con mi madre y solo vivimos de un sueldo y no hemos tenido ninguna ayuda ni nada

Bueno pues ya he terminado, muchas gracias!

De nada a ti, gracias.

MUJER 4

Estoy haciendo un trabajo para un Máster, y estoy realizando prácticas aquí en la Policía Municipal. Mi trabajo se basa en ver cuáles son los recursos que tienen las mujeres víctimas de violencia de género aquí en Gerona, y a raíz de esto cuál es vuestra satisfacción acerca de estos recursos que ya te iré diciendo vale?

Entonces, en primer lugar me gustaría saber que cuando sucedieron los hechos ¿a dónde fuiste y con quién acudiste? ¿Qué es lo primero que hiciste?

Primero fue llamar al 112, y luego en el 112 la atención ha sido optima diría yo.

¿Rápida?

Sí, o sea desde el primer momento que tuvieron que llamar a los Mossos, los Mossos llegaron rápido. O sea la comunicación siempre ha sido efectiva y rápida, y de allí me orientaron ir a los Mossos d'Escuadra

¿Allí fue donde fuiste a denunciar?

Exacto, sí.

¿Y el trato recibido allí que tal fue?

Muy bien

¿Te sentiste escuchada?

Sí, en principio no nos entendimos muy bien porque entiendo que el cuestionario que tienen que hacer es estricto y con mi situación, tal como llegué, que llegué estresada, nerviosa, bajo presión en ese momento... Pero sí, la atención fue buena y al final salió bien.

En el momento de la denuncia ¿fuiste acompañada con alguien?

No fui sola

¿Y te informaron de las salidas que tienes o de los recursos que podrías acceder?

Pues sí, no tanto hay si no después, me hablaron de psicólogos, atención medica.

¿Y cuando saliste de las dependencias tuviste esas ganas de salir adelante con el proceso?

Sí, hay ya encontré a Nani y a Esther

¿Y cómo contactaste con ellas?

El mismo policía municipal me derivó a ellas. Me preguntó si necesitaría una ayuda o un apoyo y le dije que sí, claro esto de denuncia es una cosa nueva para mí, la primera vez y yo sola, pues claro le dije que sí, encantada y aparecieron mis 2 angelitos.

Vale y entonces ya me has dicho que llamaste al 112, pero ¿llamaste algún servicio de urgencia? ¿Asistencia médica?

No.

Ahora te voy a decir algunos Servicios y te dices si los conoces o as asistido, por ejemplo conoces el SIAD?

Si

¿Y as asistido?

Si

¿Y me podrías decir como tuviste conocimiento?

Pues aquí en la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal

¿Y consideras que te ha sido útil el servicio?

Sí, sólo he ido una vez pero también me ofrecen el ATENPRO. También tengo que decirte que después del juicio los Mossos me van llamando cada cierto tiempo para ver cómo voy

¿Y el trato recibido?

En el centro de atención a la víctima, te lo ponen todo a tus manos, o sea tú eres quien eliges, que quieres, si necesitas realmente la ayuda y bueno en fin... son profesionales, un servicio muy bueno.

¿Y sigues en contacto?

Sí, de hecho tengo cita.

¿El SIE lo conoces?

No

¿El SIAV?

No

¿Cruz roja?

Sí, sé que existe pero no lo he utilizado

¿El Instituto Catalán de las Mujeres?

No

¿A Oficinas de Atención a la Víctima ya me has dicho que si, a cual de ellas as asistido?

A la de Mossos y a la de la Policial Municipal

¿Me explicas un poco el trato, como te han tratado? Empezamos por esta por la policía municipal.

Yo me he sentido en familia y más que nada bien orientada, yo he sido siempre sincera con eso a veces pecho de ingenuidad o de que no tengo la visión que tendría que tener para cierta situaciones que se me han dado y siempre las llamo consulto y siempre tengo un buen consejo y bien orientada.

Entonces, ¿te ha sido útil el servicio?

Claro, totalmente. Han sido todo mi apoyo de hecho.

Y la oficina de Mossos?

Bueno de echo no he asistido, más que nada eso, que me llaman para saber cómo estoy y eso a una de la cierta confianza y tranquilidad.

Pero, ¿consideras que es mejor la vía telefónica o el acompañamiento como hacen ellos?

No, no, es mejor esto, el contacto físico, una llamada es pura política, puro protocolo, realmente lo que una necesita es esto.

¿Servicios sociales conoces?

Sí conocer sí, pero utilizarlos nunca.

¿Has necesitado algún tipo de asesoramiento jurídico, para tema denuncias? O en caso de que estés casada, ¿para tema de separación?

Sí, mi abogada el día del juicio me lo explicó todo como iba, como funcionaba...

¿Es de oficio o privada?

Oficio

¿Y cómo ha sido el trato? ¿Te has sentido bien asesorada por ella?

Si confío, confío en ella.

¿Has necesitado algún recurso de acogida o de vivienda?

No

¿Y ayudas económicas?

No

Vale, en general ¿cómo describirías la satisfacción hacia estos servicios? ¿Que hayan todo este tipo de servicios para las víctimas?

Me parece muy bien, claro, en mi caso ha sido mi todo. No tengo con quien más contar, casi ni amigos, ni familia o sea que... y más que nada en el sentido de la orientación, legalmente y que se debe hacer, por donde tirar y que es lo mejor para una.

¿Y facilidades has tenido para acceder? ¿O has tenido dificultades para acceder a estos servicios?

No, ninguna, ninguna

¿Y consideres que te han ayudado a afrontar tu situación?

Sí, sí, totalmente

¿Crees que un servicio de ayuda de acompañamiento desde la denuncia hasta el juzgado, crees que es útil para vosotras?

Muy útil, no sé cómo expresarlo.

¿Y lo ves aconsejable para otras mujeres que estén en tu misma situación?

Claro.

Y ya para acabar, ¿añadirías algún recurso o ayuda para cualquier mujer que pueda sufrir este tipo de violencia, alguna mejora que vieras?

Bueno el resto yo creo que depende ya es en vista del tiempo de cada organización, por ejemplo a mí me hubiera gustado estar más en contacto con mi abogada pero sé que es complicado, pero bueno son dudas, pero para las dudas ya vengo aquí, no es nada grave creo yo.

Bueno pues ya está, ¡muchas gracias!

De nada, gracias a ti, espero que te sirva de algo.

MUJER 5

Bueno Tania, aquesta entrevista és perquè estic fent un treball i vull veure quins són els recursos que hi ha aquí a Girona, recursos per dones que han sofert violència de gènere i veure quina és la vostra satisfacció.

Vale

En primer lloc, et volia preguntar que quan varen succeir els fets a on vas anar o a qui vas a acudir?

Vaig trucar a la policia, van venir a casa meu, després vàrem anar al Trueta i a denunciar

Vale, i a fer la denuncia vas anar-hi acompanyada?

Sí, amb el meu pare.

I quin va ser el tracte rebut a les dependències policials?

Molt bé.

Et vas sentir escoltada?

Sí, molt

Consideres que van ser propers amb tu en el moment de la denuncia?

Sí.

I quina creus que va ser la implicació personal?

Què vols dir?

O sigui, si van estar atents? O et vares sentir desatesa?

No, varen estar molt atents.

Et varen informar de les sortides i recursos els que podies accedir-hi?

Sí.

Vale, i creus que varen estar sensibilitzats amb el tema?

Sí

Una vegada vas ficar la denuncia, et vas sentir protegida cent per cent?

Sí, també.

Perquè saps que un cop denúncies estan obligats a comunicar-li al agressor. Et varen informar de això?

No, això no m'ho varen dir.

Et varen derivar algun servei?

Després, la Nani.

Et varen ficar amb contacte amb ella?

La Nani va venir al judici

Has fet servir algun servei d'urgència? M'has dit que vas trucar a un servei d'emergència, però vas fer us d'algun servei sanitari?

Sí, vaig anar al Trueta

I va ser conseqüència dels fets?

Sí.

Com vas percebre el tracte en el Trueta?

Bueno bé, tampoc et pregunten gaire allà, et visiten i ja està.

I com valores el seguiment i la preocupació del metge?

No vaig tindre cap seguiment del metge.

En el moment que vas anar al servei sanitari, vas rebre algun tipus de ajuda psicològica?

No.

I creus que seria necessària?

Depèn, perquè en aquell moment estàs nerviosa y no estàs molt be, jo crec que després si seria millor.

Ara podries dir-me si coneixes algun d'aquests serveis, per exemple el SIAD?

Sí

El SIE?

No, aquest no.

SIAV?

No.

Creu Roja?

No

Institut Català de la Dona?

No.

Oficines d'Atenció a la Víctima?

Sí.

Serveis socials?

Sí.

I el PREF?

No.

On has tingut coneixement del SIAD?

De la Nani.

Com valores la atenció i el tracte allà en el SIAD?

Bé, molt bé.

Els professionals per exemple, com valores que no es centrin només en el maltracta si no que van més allà en altres àmbits de la vida?

Bé, molt bé. Jo estic molt bé allà, pots parlar amb molta tranquil·litat.

Creus que es un servei útil i indispensable?

Sí.

En concret en que creus que t'han ajudat?

Bueno, es que com parles i ells te van escoltant i es gent que no coneixes, expliques lo que tens i ells opinen, i molt bé estic molt bé.

Creus que has estat ven informada sobre aquest tipus de recursos?

Sí

Has tingut facilitats per accedir-hi?

Sí.

Quan de temps va passar des de que vas posar la denuncia a rebre aquest tipus de atenció del SIAD?

Dies, ni una setmana.

Creus que la freqüència d'aquest tipus de teràpies és molt reduïda? O creus que són suficients?

Sí, considero que esta bé, ja et donen hores cada dos setmanes o així.

I els teus fills han rebut algun tipus de assistència psicològica?

No

Creus que seria necessària en aquest casos?

No

I en relació a les Oficines d'Atenció a la Víctima com n'has tingut coneixement?

Aquí, la Nani es va posar amb contacte amb mi.

I com valores el tracte rebut per part d'ells?

Mol bé.

Creus que és un servei útil?

Sí.

Has rebut algun tipus d'assessorament jurídic?

Bueno allà en el psicòleg ja n'hi ha d'advocats que t'assessoren o t'informen, però bueno jo ja tinc la meva advocada particular.

O sigui no és d'ofici, és privada?

Sí.

T'has sentit valorada per ella?

Si

Creus que té aquella sensibilitat que en tot moment s'ha de tenir?

Sí.

Com valores l'existència dels judicis ràpids?

Bueno, és ràpid perquè és un dia per l'altre però t'estàs moltes hores. Per lo que és, t'estàs moltes hores. Però vaig estar còmoda i bé, cap problema.

Et vas sentir recolzada en el procés judicial?

Sí, estava amb la Nani, la meu mare, l'advocada i l'Ivet.

I l'actitud del jutge va ser adequada?

Sí.

Has tingut que utilitzar algun recurs d'acollida o habitatge?

No.

I ajut econòmic?

Sí

I creus que t'han estat útils?

Sí.

Has tingut facilitat per accedir-hi aquest recursos?

M'han ajudat mol aquí i la meva família, però mes la meva família

I actualment estàs treballant?

No.

I en el moments dels fets, estaves treballant?

No

Com definiries aquest tipus de serveis que has fet servir en aquest cas? El SIAD, oficines de atenció a la víctima?

Jo estic molt contenta

Creus que t'han ajudat afrontar la teva situació?

Sí.

I la dels teus fills?

Bueno, dels fills es que no en van parlar gaire, el psicòleg em va dir que no li preguntes que ja oblidaria i es que ell ni pregunta.

Consideres que un servei de acompanyament des de la denuncia els jutjats és útil per vosaltres?

Sí.

Afegirias algun altre tipus de recurs per les dones que hagin sofert violència de gènere?

No, es que jo he estat molt recolzada, tant com per la Nani com per la psicòloga.

I algun aspecte a millorar o proposta?

No, perquè jo tot lo que vaig demanar o vaig tenir, jo per exemple el dia del judici no el volia veure i no el vaig veure.

Bueno pues ja està Tania moltes gràcies!

De res gracias a tu.

MUJER 6

En primer lugar, cuando sucedieron los hechos, ¿a dónde fuiste o a quien acudiste?

Yo acudí directamente a la Policía Municipal.

¿Y fuiste acompañada?

De principio vine acompañada de mi madre, que fue cuando expusimos el caso.

¿Cuál fue la percepción del trato recibido en esta primera institución?

Para mí la verdad muy buena. Fue lo que me incitó a seguir adelante, sí.

¿Y te sentiste escuchada?

Me sentí escuchada y protegida.

¿Consideras que fueron cercanos contigo?

Sí.

¿Cuál fue la implicación personal del policía?

Sí, en todo momento, sí.

¿Han estado atentos y amables?

Sí.

¿Crees que estaban sensibilizados con el tema?

Sí.

Una vez puesta la denuncia, te sentiste protegida al 100%?

Sí. En el momento este sí. He visto ahora cosas que se podrían haber actuado de otra manera.

¿Por ejemplo?

Pues por ejemplo, yo tuve una orden de alejamiento, ¿vale? Este señor incumplió la orden, pero al marcharse este señor no ha constado en ningún sitio.

¿No te informaron?

No me informaron de nada, pero no policía municipal, sino Mossos d'Esquadra. No consta en ningún sitio.

¿Tú sabías que cuando ibas a denunciar ésta se notifica al agresor?

Sí. Me informaron en el momento en que puse la denuncia, cuando me pusieron la orden de alejamiento. Luego ya..mm..no sé. Me pusieron protección sí...porque yo tengo protección, pero bueno en el momento de, por ejemplo, se saltó la orden de alejamiento mm... yo ahí ya no sé que pasó.

¿Te sentiste totalmente desinformada?

Sí. Porque yo pregunto, pero claro como a este señor no lo encontraron en el momento cuando acudieron Mossos de Esquadra.

¿Pusiste denuncia porque él se saltó la orden?

No, no la puse porque Mossos me dijeron que no me moviera del piso, y que vendrían al domicilio y que ya me informarían, pero no....pero no sé nada.

¿Vinieron?

No sé nada...porque a mí no me pitaron ni preguntaron... No vieron al piso. Vinieron al portal, pero como él no estaba, encontraron a mi hijo, y él no estaba, se había marchado.

Así, ¿no hubo denuncia?

No hubo denuncia porque no hablaron conmigo. No me dijeron nada.

Cuando fuiste a denunciar, ¿te derivaron a algún Servicio?

Sí.

¿Quién lo hizo?

Es que me derivaron de los dos sitios. Primero policía municipal, y luego ya hicieron el seguimiento Mossos. Pero fueron ellos, Policía Municipal. Fueron ellos los que me hicieron dar los primeros pasos. Mossos si me va llamandopero con quien puedo hablar es con vosotros.

¿Y cómo consideras este trato por vía telefónica para ver..?

Bien, muy bien. Y en cada momento que si hay cualquier cosa que los llame.

Pero, ¿lo consideres mejor que el presencial, como el que hace la policía municipal?

Es que yo que sé, es diferente ¿sabes? Yo he hablado también con una chica, Mónica se llama de Mossos. También es muy agradable, es una chica muy maja. Pero yo que sé, es diferente.

¿Has hecho uso de algún Servicio de urgencia, por ejemplo llamas, servicios de emergencia? No. O sea yo tengo el Servicio ATENPRO, que es el Servicio de protección por teléfono.

¿Te es útil este Servicio?

Me siento protegida, porque en cualquier momento sé que puedo llamar y me acudir en seguida. Sí me siento más protegida.

Y desde el momento en que pusiste la denuncia, ¿cuánto tardaron en darte este recurso?

Un mes. El tiempo de ir de la Policía Municipal al SIAD que es quien hace las gestiones.

¿Y has hecho servir asistencia médica?

Psicológico. Voy a un psicólogo.

Pero médica, ¿tipo Trueta o cualquier otro tipo de hospital?

No.

¿Me podrías decir si conoces algunos de estos servicios que te mencionaré a continuación?

¿SIAD?

Sí.

¿SIE?

No.

¿SIAV?

No

¿Creu Roja?

Sí. También me está llevando Cruz Roja por lo del ATENPRO.

¿ICD?

No

¿Oficina de Atención a la Víctima?

Sí, ésta y la de Mossos

¿Servicios Sociales?

No

¿PREF?

No

Bien, empezamos por el SIAD. ¿Cómo has tenido conocimiento de este recurso?

Me derivó la Policía Municipal (OAV).

¿Y cómo valoras el trato recibido y la atención?

Muy buena, la verdad es que sí. Tanto con la chica como con el psicólogo, o sea, bien.

¿Y cómo valoras que los profesionales no solo se centren únicamente en los hechos del maltrato sino que traten otros ámbitos de tu vida personal?

Yo creo que bien, porque claro para sacar una cosa tienes que saber muchas más, ¿sabes?

¿Y crees que estos tipos de Servicios son necesarios e imprescindibles para superar tu experiencia vivida?

Sí.

En concreto, ¿en qué te han ayudado?

A ver...me han ayudado...me han ayudado en muchas cosas que yo antes no las veía, o sea..mm..con mi vida pues no veía muchas cosas que ahora sí y sé que puedo afrontarlas. Me han ayudado muchísimo, hablándome no sé.. sí. Me he superado y sé que puedo con muchas más cosas que antes no podía.

¿Y crees que has estado bien informada acerca de este tipo de recursos?

Sí.

¿Y has tenido facilidad para acceder a ellos?

Sí.

¿Cuánto tiempo transcurrió desde que pusiste la denuncia hasta ser atendida por estos recursos?

Nada...es que fue todo rápido. La verdad es que sí.

¿Tardaron días?

Sí porque es que fue...no me he sentido desprotegida en ningún momento, o sea...mm..yo puse la denuncia y a partir de ahí me he sentido muy protegida ¿sabes? En ningún momento me he visto sola.

¿Y crees ha sido productivo el haber sido atendida por un Servicio especializado en este tipo de violencia?

Sí.

¿Y crees que la frecuencia con la que has asistido a estas terapias son suficientes o son demasiadas reducidas?

No está bien, pero sí que necesito más tiempo. Más visitas, más...porque no me veo yo.

¿Crees que necesitarías más sesiones?

Sí.

Y aun sigues en contacto con este Servicio, el SIAD?

Sí. Y ya te digo estoy en el psicólogo.

Y de Cruz Roja, ¿cómo tuviste conocimiento?

Cruz Roja es que se pusieron en contacto conmigo por el tema del ATENPRO. Y también tengo un seguimiento o sea...ya no...en el maltrato sino también en la ayuda para buscar trabajo. O sea a mí en cada momento me dicen de un u otro trabajo...pero claro me dicen trabajos que por desgracia no puedo. Pero sí.

¿Y cuál es tu valoración? ¿Te sientes satisfecha?

Sí porque están pendientes también ¿sabes? Y cada 15 días o cada 3 semanas me llaman, voy, me hablan, echamos currículums...yo que sé...me están ayudando también.

¿Y lo consideres aconsejable para otras mujeres?

Por supuesto sí. Aunque no es que consigamos mucho pero bueno si damos pasos y sí te haces sentir que puedes. Llega el momento en que dices “puedes”. Cuesta pero puedes.

Y respecto a las Oficinas de Atención a la Víctima, por ejemplo con la de Policía Municipal ¿cómo definirías el trato recibido?

Yo la verdad es que es excepcional, te lo digo de verdad. Cuando yo necesito que me protejan son ellas (Nani y Esther).

¿Entonces te ha sido útil?

Muy útil. La verdad que sí.

Del 1 al 10, ¿cómo lo valorarías?

Un 10. Yo he tenido la necesidad de tener alguien a mi lado y son ellas. Yo no he llamado a Mossos, que alomejor si ¿no? es que yo...porque también muy bien...pero yo en el momento de necesitar que alguien esté a mi lado...no sé...son ellas.

Entonces, ¿consideras que han estado cercanas contigo?

Desde el minuto uno me han escuchado. Desde que yo vine a proponer lo que me estaba pasando.

Y con la OAV de Mossos, ¿cómo lo valorarías?

Es que ya te digo, que alomejor si trato hubiese sido...ha sido diferente, es diferente ya te digo. Y me llaman, y Mónica me llama, me pregunta, hablamos..sí, pero no sé.

¿Qué mejorarías de ese Servicio?

No a ver que la chica muy bien ya te digo. Además también tengo el tema de mi hija que también se preocupa, me llama, me pregunta, em...¿Has solucionado algo con tu hija? Bien. Pero es ella, no sé...es ella en concreto no más.

¿Has recibido algún tipo de asesoramiento jurídico, por tema separación, custodia de hijos...? No, porque claro mis hijos son ya.

Pero cuando pones la denuncia si que te proponen el tema de la separación...

Yo es que no estaba casada. Tema de custodia de la Judit, al ser mayor de 16 años...ahora tiene 17 le quedan dos meses para cumplir los 18. Ella elige. Hace días estuvimos hablando con el abogado también de ese tema.

Pero, ¿te han asesorado los abogados?

Me asesoró mi abogado, pero claro...

¿Era de oficio o privado?

De oficio. Es el abogado que me pusieron en el momento en el que yo puse la denuncia.

¿Y te sentiste bien asesorada con el abogado?

Sí.

¿Crees que fue sensible en todo momento contigo?

Sí y lo sigue siendo.

¿Ninguna pega?

Ninguna, porque yo lo llamo para cualquier duda.

¿Te informó de las consecuencias de todo lo que sucedería en ese momento?

Todo. Incluso ahora que tenemos a la vista el juicio y lo llamé el otro día precisamente.

Y si, sí.

Y por otro lado, ¿cómo valoras la existencia de juicios rápidos?

Bien.

¿Consideras que fue productivo el haber de estar ahí todo el día?

Para mí sí lo fue, porque em..ya salimos con algo hecho, ¿sabes que te quiero decir? Si hubiéramos tardado más tiempo, un juicio...pues alomejor la cosa hubiera ido diferente.

¿Y cómo te fue la experiencia en el juzgado?

A ver para mí fue muy incómodo...muy mal, muy mal. Porque muchas horas estuvimos. Es lo malo que tiene, las horas que te hacen estar ahí. Es rápido pero la experiencia allí es muy mala porque estuvimos toda la mañana y tienes que estar al lado de la persona que...porque estábamos...tienes que estar...lo pasas mal. Porque a ti te gustaría que te dicen a las 10 y es entres y fuera y ya se acabado. Y no fue así.

Y antes de entrar en el juicio, ¿hablaste personalmente con tu abogado o fue todo muy directo?

Fue todo muy directo. Estuvimos hablando fuera mientras...pero no. Pero muy poco, todo muy directo.

¿Y te sentiste apoyada durante todo el proceso judicial?

Sí.

¿Por parte de quién?

De Esther.

¿Y la actitud del juez/a fue adecuada?

Sí.

¿No te sentiste cuestionada?

No, solo me sentí cuestionada por el abogado de él. Pero por lo demás no. Por el abogado de él sí, porque me quería hacer cien mil preguntas trampas.

¿Has necesitado algún tipo de recurso de acogida o de vivienda?

No.

¿Y ayudas económicas?

Tengo un RAI.

Y, ¿has tenido facilidades para acceder a esta?

Si bueno, me tiré un mes y pico dando papeles. Me pidieron un montón de cosas que yo creo que no eran necesarias.

Y, ¿cómo calificarías este tipo de servicio?

Muy mal. La verdad muy mal porque es que ya vas presentando un papel que no es agradable para nadie, como para que encima te estén mareando que ahora me tienes que traer esto, que cuando lo estás llevando ahora me tienes que traer otra cosa...Son cosas que, por ejemplo, yo estoy por una cosa, a ti que más te da si he vivido en 20 sitios, ¿sabes que te quiero decir? Que no...

¿Cómo calificarías todo este proceso?

Ya te digo, bastante ya tienes tu para que encima te estén mareando.

Pero, ¿el hecho que haya la RAI como lo valoras?

Eso sí, muy buena. O sea, la ayuda está muy bien pero el proceso em...te marea mucho. La ayuda sí porque es que yo misma me quedé sin nada.

Y por ejemplo, ¿cuál crees que es la principal traba que te ponían para decirte que te falta esto o lo otro, que era?

Es que me pedían el certificado histórico, se lo llevas y te dicen que no, que el tuyo personal. Vuelve a ir y te tardan....ese papel te tarda una semana y pico en dártelo el ayuntamiento. Yo creo que son cosas que no son necesarias. O sea, yo te estoy diciendo lo que me ha pasado, por desgracia te estoy viniendo, porque ojalá que no hubiera tenido nunca que ir a pedir resto ¿sabes? Yo te lo estoy diciendo y ya voy con eso dentro de que...mira lo que me ha pasado. ¿Que más te da a ti si yo he vivido en un piso, he vivido en dos o he vivido en tres?

Es que te piden...yo no sé si daría con una persona...te lo digo de verdad...porque después me atendió un hombre porque yo ya con esta señora me ponía muy nerviosa, porque es que a cada momento que iba era una cosa.

¿Crees que quizá les falte información a ellos mismos, desconocen la función de esta ayuda? Efectivamente. A mí me dijeron ves a pedir el RAI, porque me lo dijo la chica esta la que me dio el ATENPRO, y dice nada, tú tienes que ir dar la denuncia y la orden de protección y ya está. Y yo iba con mi denuncia y con mi orden. Y me dice la mujer que no.

¿Crees que también falte coordinación con el resto de Servicios?

Sí, les falta información. ¿Sabes?

Así, como mejoría para esto, ¿qué propondrías?

Ellos mismos, que sepan qué hacer con una cosa delante, o sea, tú no puedes...no es lo mismo lo que estoy yo llevando a que vayas tú y digas que estas parado. Son dos cosas muy diferentes. Yo no te estoy diciendo que vengo a pedir un paro, sino que por desgracia hace un mes yo tenía algo, y por todo lo que me ha pasado estoy sin nada. Y te lo estoy presentando, no me pidas más. O si me lo pides me dices, esto, esto y esto. No, hoy tráeme estoy te falta esto, lo llevo, y cuando lo está mirando me dice no, dice no ahora esto no me sirve, tienes que pedir esto otro. Tienes que volver a pedir cita previa. Y una cosa que me pasó el 6 de octubre y yo estaba haciendo papeles hasta finales de octubre, ¿vale? O sea que no has terminado de ahí, que es lo que dices, lo tienes todo reciente y no tienes la cabeza en tu sitio, es que no la tienes. Yo se lo dije a la señora, digo mire perdona pero como se nota que usted...se lo dije con toda mi educación pero se lo dije.

¿Crees que hay una sensibilización?

No. Yo al menos ya te digo alomejor hubiese dado con otra persona te digo que hubiera tenido sensibilidad. Pero esta señora no, porque yo le decía es que me a mí me han dicho que esto, esto y esto...Y ella dice: a no, no, si a mí me parece muy bien, pero

necesitas....cuando me dijo lo histórico...y té lo dan al momento y dices mira que bien. Pero es que espera...fui y me lo dieron al momento porque era un histórico, no era lo otro que me pedían. Y era para ferias, que plegaban antes, plegaban a la 13 h. Llegué a la 13 h menos dos minutos corriendo porque pensé mira que ya me lo han dado corriendo otra vez para arriba. Del ayuntamiento fui corriendo para arriba, eran menos dos minutos, tenía el bolso en la mano y no me quiso coger el papel. Y acababa de estar allí. Pide cita previa, pedí cita previa, me la dieron para unos días. Voy, le llevo el papel y me dice que ese papel no es.

Ya te digo, eso fue un mes, yo no cobre el RAI hasta enero,

¿Y cuando la solicitaste?

Pues a finales de octubre. Claro porque el otro papel que me pidieron del ayuntamiento del histórico tardó diez días. Por eso te digo...y si tienes algo pues dices vale, pero si estás en espera de eso, para tú poder vivir estás en espera de eso...ya me dirás.

¿Y actualmente estás trabajando?

No.

O en el momento de los hechos, ¿estabas trabajando?

No.

De forma genérica, ¿crees que estos Servicios te han estado útiles?

Sí muy útiles. Quitando los de la ayudas económicas, sí. ya te digo..mm..entre todos me han ayudado a hacer muchas cosas que yo antes...

¿Crees que te han ayudado a enfrentar tu situación personal?

Sí.

¿Y la de tus hijos?

Aquí las cosas no...

¿Eran menores en el momento de los hechos?

No, mis tres hijos son mayores de edad, pero bueno siempre han vivido conmigo. Siempre han estado por detrás de mí. Yo he sido la que siempre lo ha hecho todo. Y del tema de mis hijos pues...bueno sí tengo una menor.

¿Y ha recibido algún tipo de ayuda? ¿Cómo asistencia psicológica?

Ella...se le ha brindado mucha pero ella no ha dado el paso. Ella está con su padre ahora mismo. Ella decidió quedarse con su padre. Y si se le ha brindado, y se la ha llamado...y se le ha dicho por activa y por pasiva.

¿Consideras que un servicio de acompañamiento que va desde la denuncia hasta el juzgado es útil para vosotras?

Sí.

¿Lo ves aconsejable para otro tipo de mujeres que estén en la misma situación?

Sí. Ya te digo, es que el pensar que tienes que ir sola...te ves muy mal, muy desprotegida. Tienes miedo, porque tú no sabes lo que va a pasar de aquí hasta ahí. Y el que tengas una persona a tu lado, pues sí...una autoridad vamos.

Y, ¿añadirías otro tipo de recurso o soporte para cualquier otra mujer que pueda sufrir un episodio de violencia?

A ver, yo con lo que hay ahora mismo, yo creo que sí, están muy pendientes de lo que...lo único que sí que digo que una mujer que esté sufriendo un maltrato que no espere lo que he esperado yo. Eso sí lo digo, porque yo he esperado muchos años. Porque sí te ayudan.

Así, ¿ves algún aspecto a mejorar, o alguna propuesta?

Recursos económicos sí, eso sí. Porque ahora mismo mm...te están dando un recurso que no sé hasta qué punto puede salir. Yo por ejemplo tengo hijos grandes, pero hay muchas mujeres que no. Otra clases de recursos sí.

¿Por ejemplo?

No sé a ver...el que tú te veas si en realidad...porque la ayuda que hay ahora, ya te digo, yo con unos hijos mayores te puedes ir haciendo, pero una mujer con hijos pequeños, por decirte algo, se propone...tiene un maltrato y se propone acabar con eso...muchas veces también te lo piensas, porque no tienes medios para esas criaturas. Porque yo mi vida ha sido eso. O sea el mirar que mis hijos tuviesen...Si yo hubiera tenido ese recurso ¿sabes? Alomejor das el paso de otra manera.

¿Te refieres a tener más facilidad para acceder a los recursos económicos?

Exactamente, más facilidad. Porque yo por ejemplo tengo 4 hijos. Yo mis hijos eran pequeños, cuando todo pasó eran pequeños ¿no? Y por ellos tú, tú vida la dejas ahí, porque ellos estén mejor y te da igual la tuya. Claro, tú dices yo tengo 4 hijos, ¿cómo lo sacó yo para adelante? Este señor me está haciendo esto, pero mis hijos tienen algo más, ellos.

¿Consideras que el principal factor por el que muchas mujeres no se separan es por la dependencia económica?

Sí, es que es eso. Porque yo alomejor ahora he visto con más fuerza porque ya mis hijos son mayores ¿sabes? Y me necesitan igual, pero es diferente. Pero antes tu dime a tu a mí...4 hijos que se llevan cada uno 3 años. Cuando son pequeños, es que hasta te ponen pegas para poder trabajar porque tienes hijos. Y muchos Trabajos no te cogen porque

tienes hijos. ¿Cómo sacas tú a esos niños adelante? Pues, ¿qué haces? Sacrificas tu vida, dejas que pasen los años y ellos se hacen grandes. Y cuando ellos son grandes pues tú decides, ¿sabes? Porque no hay, ¡es que no hay! ¿Qué medios quedan?

¿Y alguna cosa más a parte de lo de las ayudas económicas?

Yo por lo demás, ya te digo, me siento muy protegida, me siento con fuerza porque me siento con mucha fuerza porque sé que si yo no llego yo puedo acudir a personas para que mm...alomejor ellos sí y me dan esos consejos, y me dicen da ese paso. Yo lo doy y alomejor yo no lo veía antes. Yo por el otro tema estoy muy contenta. Porque ya te digo me siento protegida, esa es la palabra. Sentirte protegida, no es más.

¡Muchas gracias!

MUJER 7

Aquesta entrevista és de cares al treball que estic realitzant on pretenc veure quins són tots els recursos disponibles que hi ha a Girona per dones que sofert violència de gènere, i veure quina és la vostra satisfacció cap aquests i que milloraríeu, d'acord?

En el moment que varen succeir els fets, a on o a qui vas acudir?

A vera, jo vaig tardar molt i molt de temps en dir res. No es la primera vegada que he patit això. Això es repeteix perquè les dones son així. Les dones que patim violència de gènere, com jo, tornem a agafar homes amb la mateixa conducta. O sigui, venim de famílies, normalment, desestructurades o amb problemes, que ho hem vist com el home, saps, que el home mana, el home d'allò. Estic acostumada de tota la vida de petita, de que el meu pare es el que mana y la meva mare d'allò y sempre. Espera't un moment (beu aigua). Y o sigui, té molt a veure l'educació, i clar jo ho veia algo normal. Jo que la dona no sortís de casa, que la dona fos a encarregada de tot, que el home pogués fer lo que li dongués la gana...jo això ho he vist normal tota la vida. Clar, jo vaig patir, Bueno ..quan vaig tenir el meu primer fill, que té 9 anys, va arribar un moment que el pare dormia amb un ganivet sota el coixí, perquè si marxava em deia que em matava, i sinó que aniria a per el nen. I jo no acudia a ningú, no deia res a ningú.

I quan vas donar el pas per denunciar?

Mira, vaig donar el pas quan tenia el meu fill 2 anys, molt petit, molt petit, i vaig arribar a casa...Perquè jo, com ell m'amenaçava amb el nen saps, jo sempre pensava

“no puc fer-ho per el nen”. Clar el nen era molt petit. Nosaltres pensem que el nen no s’adonen de res, i els nenes es donen compte de tot. Tenia dos anys però es donava compte de tot. I jo sempre pues treballar, treball, i no em donava compte de lo que havia., jo arribava, m’amenaçava i jo feia això...vaig arribar a casa, s’havia quedat dormit, i el meu fill amb dos anys tenia cremades a l’esquena d’un cigarro. Llavors vaig donar el pas. Però vaig donar el pas o sigui...si lo hubiera pillado en ese momento lo mato.

I on vas anar en aquell moment?

Vaig agafar al meu pare, vam anar directament al jutjat, vam posar mesures d’allunyament.

Però vas anar directa a la policia o vas trucar a algú?

O sigui, vaig anar directament allà, vaig agafar al meu fill, vaig passar pel forense, el meu fill el va veure un forense, està tot gravat, o sigui tot en d’allò. I a partir d’aquí vaig començar a donar passos. Això va ser a Blanes.

O sigui quan vas donar el primer pas, vas anar directament al jutjat de Blanes?

Sí. jo havia anat moltes vegades al hospital, amb d’allò però no deia que era ell saps. Per por no deia que era ell.

I quina ha estat la teva percepció sobre el tracte rebut en aquesta primera institució?

Mira, jo quan vaig arribar al jutjat, com no sabia ni res...

Qui et va atendre?

Perquè jo no podia ni parlar. Parlava el meu pare. Jo no me donava compta que portava...o sigui separant-me de la meva família, que no era jo, estava totalment...no podia vaig estar dies per poder explicar les coses perquè no..i en el jutjat, va ser molt ràpid, molt ràpid. Després si que me va trucar una noia, que no se que me deia, que si aquesta vegada també m’ha trucat d’una paga o no se que...per a dones maltractades. Sí que es veritat que..però en el primer moment va ser molt raro tot. Però també perquè jo no estava bé. Jo...m’havia anat pegant, pegant...i no era jo.

O sigui, la satisfacció en aquella primera institució quina va ser?

És que..o sigui tampoc ells no sabien res. Vull dir...després si que vaig reaccionar.

Et vas sentir protegida al 100% un cop vares posar la denuncia al jutjat?

Eh no...jo vaig marxar d’allà.

Vas marxar d’allà i després què vas fer?

Mira vaig marxar d'allà amb el cap obert, que me va trencar un puny americà en el cap. El meu fill amb l'esquena com estava, i vaig venir cap a Girona de la por que tenia fins que jo em poses bé, pogués portar al meu fill cap endavant. I jo al jutge, li vaig dir que provisionalment, jo deixava el meu fill amb els meus pares que el cuidessin, i que quan jo estigués bé llavors el meu fill tornaria amb mi. Es que jo no estava, em tirava al terra i no, no podia..

I quan vas venir aquí Girona vas anar a la Policia a denunciar altre cop?

A ver, a aquest senyor el varen posar en búsqueda i captura. D'això fa 7 anys, eh...això si que no ho entenc mai, perquè vaig presentar molts testimonis, moltes coses que jo...inclús la professora del meu fill va dir com l'havia vist treure un ganivet a la porta del col·legi, i mai l'han trobat. O sigui, no...

I en el moment que varen succeir els fets, vas us d'algun servei d'emergència com trucades o serveis sanitaris?

No, sí va ser tot molt ràpid. Jo quan vaig rebre allò va ser aquí, a Girona.

I la denuncia no la vas posar aquí no?

No, la vaig posar en el jutjat de Blanes. A ver, també reconec que jo, quan estava a Blanes, clar, no és el mateix una persona que està bé, que una persona, que jo quan estava allà és que m'havia fet de tal manera, que o sigui, no era una persona com per...no havia anat a cap lloc. Jo no estava pendent de ...no tenia contacte amb serveis socials ni res, sabes. No havia dit res, com vols que m'ajudin si jo no dic res. ¿M'entens?

I vas venir a parar a qui Girona?

Sí.

I aquí Girona et varen ajudar, i qui et va donar coneixement dels recursos que hi havia?

Aquí en Girona es varen portar super bé. Jo vaig estar a la Sopa, dos mesos, i la Rosa és una passada. És una dona molt i molt bona, i vaig anar al SIAD, però bueno al de aquí de Girona.

Ara et preguntaré sobre tots els recursos que hi ha aquí Girona, i tu em diràs si en tens coneixement i a quins has assistit.

SIAD?

Sí.

El SIE?

També.

El SIAV?

No.

Creu Roja?

Sí.

L'Institut Català de la Dona?

No

Oficines d'Atenció a la Víctima?

Sí

I Serveis Socials?

Sí.

I el PREF?

No.

Referent el SIAD, com vas tenir coneixement?

Al SIAD vaig anar jo. No se on el vaig veure o qui m'ho va dir, ara ben bé et mentiria, perquè no me'n recordo. O sigui vaig anar, jo vaig trobar una persona súper, súper maca que em va ajudar molt, molt. I vaig fer un tractament.

I com valores el tracte rebut i l'atenció del SIAD?

O sigui aquesta dona va ser una passada. O sigui, em tractaven amb tant de carinyo, m'escoltaven, i ella trucava des de allà, i trucava ...i em deia això no pot ser anem a mirar això, anem a mirar lo altre. Super bé.

I com valores que aquests professionals no només es centrin en el fet del maltracte sinó en altres àmbits de la vida?

Mira jo et dic una cosa, aquesta noia que me va atendre,...no és qüestió ni de dies ni de mesos que vaig fer seguiment molt i molt de temps...eh... em va posar coneixement de que tenia una advocada, de que tenia... o sigui era de tot. I aquesta noia estava fent una substitució, però després quan ja portava molt i molt de temps i ja va venir la que tenia, no vaig aguantar ni dos ...o sigui ni dos entrevistes amb ella. Saps el que et vull dir? No se.

Creus que aquest servei ha estat necessari i imprescindible per superar la teva experiència viscuda?

Sí, clar que és necessari. Sinó no...saps lo que és necessari? Que siguem conscients de que no ho hem de fer..perquè sinó...

En que t'ha ajudat per exemple? A mi em va ajudar a que em van dir les coses molt clares. O sigui jo estava a la Sopa, vaig conèixer..i em van dir embarassada una altre

vegada? Sentat aquí maca, que la família no t'ho posi... O sigui, posar-te les coses fàcil no. És lo que t'he dit abans, som dones que repetim el mateix, o sigui si hi ha un home maltractador, lo que tu vulguis, el pitjor, que fa una cara de bona persona, tenim com un radar per nosaltres. O sigui. I fins que no aprenem a estimar-nos i d'allò, no hi res a fer. I em varen posar les coses molt claretes, com que em van dir "en quan neixi el nen te'l treuen, perquè no tens ni pis, ni tens d'allò, tens un fill espirant-t'hi, espavila maca". I a mi quan em varen dir això, vaig pensar, però que estic fent? Vaig reaccionar. Estava de 3 mesos. Vaig dir aquí ha de canviar tot, sinó... Vaig agafar una habitació, un pis...i vaig pujar cap a dalt.

I quan de temps va transcórrer des de que tu vas posar la denuncia fins a arribar a aquest servei?

No se...Però mig any ben bé.

I creus que ha estat productiu el fet d'haver estat atesa per un servei especialitzat en dones de violència de gènere?

Clar. Sí, però a part la dona que és així, necessita conjuntament altres coses. Perquè a mi lo que em va anar molt bé va ser serveis socials. Jo anava per exemple a Càritas, on vaig fer un curs amb dones allà. I t'ensenyaven a estimar-te a d'allò. O sigui fer altres coses que primer un es posi bé, i després o sigui més coses...només això.

Assistència psicològica vols dir?

Sí, i no psicològica. Jo anava allà em tirava una hora i mitja. Que jo mai m'havia estat sentada rient. O sigui jo feia temps que no reia.

Això a Càritas?

Sí, a Càritas. Sí en un curset que eren 6 mares. Un dia ballava, un altre dia fèiem gimnasia. Ens oblidàvem, teníem una hora que la dedicaven a nosaltres. I jo no ho feia això mai. O sigui sentar-me jo a fer algo no. Per mi no. Pels demés el que tu vulguis, però per mi no.

I encara hi vas?

Bueno, ara no. Aquests cursets no.

Ja no es fan?

Si ,si que es fan. Vaig estar la setmana passada a un, que vaig anar per estar allà. I són de mares que t'ensenyen a fer coses. Està molt bé sí.

Ho consideres aconsellable?

Molt. Molt, molt.

I creus que la freqüència amb la que assisteixes a aquestes sessions son reduïdes o suficients? A ver, això depèn de la persona, perquè per exemple jo, si una realment vol parlar i curar-se i vol d'allò, per anar allà, estar una hora i no dir la veritat, o sigui no fer res i anar a disgust, allò que diguis aquesta setmana no hi vaig, no em ve de gust, i vinc dintre de dos setmanes, això és que la dona perdi el temps. I jo si realment no tenia ganes de parlar, jo li deia no. Però si realment jo necessitava una urgència trucava, saps que vull dir? Depèn de cada dona.

I els teus fills o fill han rebut algun tipus d'assistència psicològica?

Sí, el meu fill des de petit, des de que va passar això. El meu fill fa seguiment amb CSMIJ, amb psiquiatra i psicòleg.

I creus que es necessària aquesta assistència als fills?

Sí. molt.

Per què?

Perquè tu et penses que el nen no veu res, i els nens ho veuen tot. Els nens ho veuen tot. Jo me'n recordo quan el meu fill em deia, arribava a casa un dia i tenia 3 anys i em diu "mama estàs plorant? Es que ha vingut el papa i t'ha picat?". I jo em quedava així..que dius Manel carinyo. I tu et penses que el nen no veia res, com són petits el nens *ya nacen con un instinto*. O sigui jo penso que quan va néixer el meu petit que te 3 anys, jo penso que ni plorava perquè el nen tenia por. Aunque sigui d'allò els nens ja ho saben. I els nens clar, ho necessiten.

I creus que has estat ben informada sobre aquests tipus de recursos?

Sí.

I has tingut facilitats per accedir-hi?

Sí

El SIE m'havies dit que també el coneixies?

Sí.

I has assistit a aquest servei?

Sí.

I quin ha estat el tracte i l'atenció percebuda?

Molt bé. A vera poc perquè he començat ara, però molt bé.

Del 1 al 10?

No ara de moment no perquè estic en procés.

I Creu Roja m'has dit que el coneixies?

Sí

I n'has fet ús?

Sí.

I quin ha estat l'atenció o el tracta percebut?

Jo no em puc queixar dels serveis.

Quin ha estat el servei que t'han proporcionat?

Jo a ver, jo en Creu Roja havia fet algun curset. Havia anat allà...hi ha de tot allà. O sigui tu portes el currículum, per si necessites...Jo me'n recordo que m'arribava vist sense bolquers, i arribava allà, inclús tenen un magatzem abaix, me'n recordo que havia tot paquets d'arròs, i em va donar, i jo uuh! O sigui...o joguines, quan arriben reis jo sempre vaig allà.

I algun tipus de programa m'has dit que et proporcionen també?

Allà n'hi ha lo que vulguis

I sobre que eren els programes, de inserció laboral..?

De tot. De inserció em fet molt, de tot...jo per exemple a vegades mai he portat un ordinador, doncs aprens a portar un ordinador. Perquè jo sóc una dona d'aquestes que només la casa, la casa, la casa, servei per l'home, planxar i tot allò, i jo ara tot just no tinc ordinador a casa per econòmicament no, però mm...

Però ja el saps fer servir una mica no?

Algo, algo. Ja et dic però, o sigui...el mòbil i prou..

I t'han ajudat a buscar feina a tirar currículums, t'han ensenyat una mica això?

Sí.

I creus que és útil això per una dona en la mateixa situació?

Oi tant.

I Oficines d'Atenció a la Víctima?

Això...la que et truquen per telèfon vols dir?

Bueno hi ha la de Policia Municipal i la de Mossos, i després hi ha un altre als jutjats. Comencem per la Mossos, la que et truca i el fa seguiment, com vas tenir coneixement d'aquesta?

A mi la veritat que em trucaven regularment i em deien d'anar i era jo la que no volia.

I el tracte com el valoraries, i l'atenció?

Ja per la veu ja t'ho noten com estàs i tot, o sigui...

Però com ho valores? Creus que t'escoltaven, eren atents amb tu, amables..?

Sí, bé. La veritat que et dic que bé però tampoc tenia tracte directe amb ells. Es millor el tracte directe que...

Només era per telèfon?

Sí.

I com ho valores això?

Et senties protegida amb aquest servei? No, protegida no. No, perquè jo vaig posar aquesta última vegada la ordre d'allunyament de la meva parella, i jo trucava als mossos, venien, i si no l'agafaven o no havien d'allò, encara que hi haguessin testimonis no, no...no l'anaven a detenir. Jo mai estava segura. Per a què serveix això? Saps? Això no ho veig bé. Però, clar, saps que passa? Que ens trobem que hi ha moltes dones que no diuen la veritat, perquè realment jo això ho sé. Llavors que passa, que arriba a un moment...

La veritat en quin sentit?

Perquè ara mateix hi ha moltes dones i que estan dient que d'allò, i ho fan per venjar-se de l'home i....perdona...i no és veritat després. Saps que et vull dir...espera un moment carinyo..es que el meu mòbil no va bé salta....ui tinc que marxar casi eh..

Tranquil·la ja ràpidament acabem.

Pues moltes dones estan fent això com per venjar-se de l'home.

Llavors milloraries algun aspecte de la oficina de Mossos?

De mossos? No, jo això de la protecció, jo penso que això del rellotge tindrien que posar-ho a més dones. El que passa és això que et dic, que hi ha moltes dones que estan denunciant sense ser veritat, i després per por, alomillor tornes i dius bueno aquesta que....no entenen la por que tenim saps?

I de la Oficina d'Atenció a la Víctima de Policia Municipal, com vas tenir coneixement?

Per una amiga.

I com valores el tracte rebut i l'atenció?

La veritat que molt bé, la veritat eé que les he trucat a qualsevol hora. Perquè sóc així, sinó m'haguessin engegat a la merda.

I consideres que t'ha estat útil que estiguessin en tot moment, o que t'escoltessin?

Sí...a vegades una mica durillo, porque et vaig a mentir, perquè és durillo. Perquè deies que està passant? Que d'allò!? Tenia por, i la meva por era que em treïessin els nens, i l'altre em matarà, saps? Però s'ha de fer perquè si no fas res, res canvia saps?

I serveis socials n'has fet servir?

Sí, uf...

I que el tracte?

La veritat que amb mi la canya. Super be, súper bé.

O sigui has tingut facilitats per accedir-hi?

Sí a tot. La veritat que d'allà es va començar a moure tot.

Has rebut algun tipus d'assessorament jurídic?

Sí, en SIAD. Però es que jo sóc una persona que sóc molt, em moc molt, vaig a tots els puestos.

I qui et va assessorar i des de on?

Des del SIAD, allà hi havia una advocada molt bona.

I per exemple en el moment del judici, vas sol·licitar advocat d'ofici o privat?

El d'ofici, sempre ha estat el d'ofici.

I t'has sentit ben assessorada?

Amb el primer no, vaig tenir que canviar-lo.

Per què?

A vera, vaig trobar una advocada que em deia que “perquè tenia que denunciar, no és el teu fill, doncs l'has de mantenir tu” em deia. Que perquè reclamava que el busquessin! I dic, aviam, ehh...si és el meu fill, em te que passar una pensió. I després, a sobre de tot el que ha fet, perdre-ho tot, perquè? Pues bueno, em diu, mantén-lo tu, em deia l'advocada. Passava més de mig any, i la trucava cada setmana, i em deia que “ a vera es que no es pot fer res”, i jo “com que no es pot fer res?”. O sigui aquest senyor ens ha fet això, està en busca i captura, perquè no s'informen d'on està, de si té béns, de lo que sigui, o sigui...aquest pot venir en qualsevol moment a emportar-se el nen..no a emportar-se el nen no.

I tu creus que aquest advocada estava sensibilitzada amb el tema?

Aquesta no! I mira no et dic el nom perquè..però és d'aquí de Girona o sigui que....i per això em vaig canviar,

I amb d'ara que tal?

M'ha anat molt bé. Jo he fet, quan va passar això del meu fill, triga les coses perquè has d'anar seguint el...no pots deixar-lo, però...eh...molt bé, molt bé. Hasta que se arxiva, no tingui drets dels fills, la custodia sigui meva, tot, tot, tot.

I et vas sentir recolzada durant tot el procés judicial?

Sí.

Per qui? Vas anar amb algú?

Sí, amb l'Esther i la Nani.

I com valors l'existència del judicis ràpids?

Home a vegades et va bé, i a vegades no et dona temps a reaccionar. Dius que estic fent, saps. A vegades no...

I el et d'estar tot el dia al jutjat?

És el que et dic, a vegades és judici ràpid i clar és necessari, però a vegades no reaccions. No saps bé el que estàs fent, ni el que no estàs fent...o sigui vols dir-ho, però no...saps el que et vull dir?

I l'actitud del jutge creus va ser adequada?

Eh....sí.

Has hagut de necessitar algun tipus de recurs d'acollida o habitatge?

Sí.

Quins?

Vaig estar d'acollida a la Sopa.

I que tal el tracte?

Molt bé. Sí, sobretot un home tan maco, un gran que hi ha allà de voluntari, que...venia i només amb una mirada t'arribava.

Vas anar amb el teu fill o tu sola?

No, vaig anar jo sola.

I recursos econòmics n'has fet servir?

Sí.

I has tingut facilitats per accedir-hi?

A ver recursos econòmics, a ver jo vaig demostrar les coses, perquè jo per exemple, en lo que jo cobrava en aquell moment, com que no tenia feina, directament no passava ni per mi, s'ho quedaven els meus pares, jo cobrava 426 i això era pel meu fill.

I vas tenir dificultats per tenir aquest tipus de recurs econòmic?

No, o sigui et demanen molts papers, però s'ha d'anar fent de mica en mica, o sigui a mi em van dir t'ajudarem en lo de la habitació però t'has d'espavilar tu saps.

I ho valores positiu això?

Sí, valoro positiu que també et carden canya, perquè sinó et fiquen canya..

En aquell moment tenies feina?

No, no tenia feina.

Així a grans trets, creus que aquests serveis t'han estat útils per afrontar la teva situació?

Sí.

I la dels tus fills?

Sí, la dels meus fills sí. La del meu fill sobretot, molt. Va estar en tractament eh.

Consideres que un acompanyament des de la denuncia fins al jutjat es útil per vosaltres? Home...això depèn de...clar que és útil lo que passa que hi ha moment que si no t'és útil pues saps... arriba un moment que has de ser sincera tu mateixa, si vols canviar la situació, si no vols canviar la situació, si vols estar tota la vida així, o que collons vols fer, saps?

Però ho veus aconsellable?

Sí, clar que és aconsellable tenir algú, algú al que puguis despertar a les tantes de la nit.

I afegiries qualsevol altre recurs per altres dones que puguin patir aquest tipus de violència? Un altre tipus de recurs? Si alguna cosa que trobis a faltar, o que es pugui millorar.

No, no, és això, lo que t'he comentat dels advocats d'ofici. Que n'hi ha advocat com aquesta em deia a mi, que tu perquè has de denunciar, que si és el teu fill, que no se que..Això ..mantén-lo tu...coses així no..

I alguna cosa més?

No.

Moltes gràcies!



MUJER 8

Amb aquesta entrevista pretenc fer un treball de Màster, i el que vull veure és quins són tots els recursos que hi ha disponibles aquí Girona per a dones que han sofert violència de gènere, i a partir d'aquí veure quina és la satisfacció de les dones cap aquests recursos.

En primer lloc, quan varen succeir els fets, a on vas anar o a qui vas acudir?

Es va posar una denuncia. El primer pas el vaig decidir jo, vale? Perquè si que hi ha una cosa que esté molt clara, que si tu no veus que hi ha uns maltractaments, doncs no fas res. Però ja quan et toques un fill després sí. Tu pots sofrir maltractament, però que et toquin a un fill, és una cosa mm...d'això. Ja no, per aquí no.. Però si ja hi ha agressions i estan al carrer, es va ficar una denuncia. Va passar a l'escola, i bueno es va posar una denuncia

L'escola la posa?

No, la vaig posar jo. El que passa em...d'això, pues bueno...

I vas anar a Mossos de Girona?

I després bueno...és que ja no me'n recordo molt, vale? Però jo t'aniré explicant. Jo vaig anar després a violència de gènere, em van enviar al SIE.

Això després ja t'ho preguntaré.

A vale, vale.

I quan vas anar-hi a denuncia vas anar acompanyada?

Ostres, no me'n recordo. Bueno, normalment vaig sola als llocs. Això sí vale..però bueno..

I el tracta que vas rebre en aquesta institució quins va ser?

Home les noies bé...les dones que hi ha bé. Ja després et van trucant, que tu no t'ho esperes no? Et van trucant i et van dient com estàs, com vas...Penso que bé.

Però allà a les dependències com va a ser? L'espera..?

És que la primera fa molt de temps. Me'n recordo de coses que han passat si...però per exemple d'això no me'n recordo. Jo penso que amb mi s'han portat bé. No puc tenir cap queixa de ningú de la gent que ha estat al meu cantó.

I en aquell que vas posar la denuncia, en el moment en el que vares sortir de les dependències policials, et vas sentir 100% protegida?

No, tens por.

Perquè saps que quan vas a denunciar ho han de comunicar a l'agressor?

Clar

Et varen informar d'això?

Eh..no se si em varen informar d'això, però bueno no et sents protegit fins el pas de molt de temps. És un camí molt llarg, vale? La seguretat tu no la tens al principi, perquè clar quan és un agressor que és tant psicològic com físic, jo el veia, jo anava pel camí i el veia, jo el veia pel carrer i ell no hi era, vale? Patiment...perquè a mi se'm va portar un fill una nit borratxo vale? Aquest patiment tu el tens. Jo per exemple la meva filla és més petita no? I, la nena, la nena, la nena...tens aquella por. És normal perquè tu passes uns processos, no vol dir que els no els estimi, ni molt menys no? I jo sempre doncs gràcies, també doncs gràcies als meus fills que ells han esta tal meu cantó, i els han vist verdaderament lo que hi havia. Han sapigut escollir vale? I no hi ha més, però jo no els hi he dit, no hi aneu mai...perquè? Perquè si tu fas això és...s'enganyen ells i s'enganyen i així no va bé la cosa, mentens? O sigui, han de ser ells que ho han de veure.

I recordes, si quan vas anar a denuncia la policia et va derivar a algun servei?

Al SIE.

Parlem de mossos eh.

Pff..bueno..ostres no...a mi em varen ajudar molt elles, la Nani i la Esther vale? Vaig anar al SIE, anava a l'assistenta social de Quart, i després vaig anar al SIAD vale?

Has fet ús d'algun servei d'urgència, com per exemple alguna trucada, serveis sanitaris? Sanitari no, trucar al 112 alguna vegada.

I va estar ràpid?

El que passa és que quan tu truques l'agressor ho sap, i se'n va. O sigui estàs parlant per telèfon i encara que hi ha una ordre d'allunyament...vam aconseguir una ordre d'allunyament de 200 metres vale... i ells ho saben. Truques a la policia, si que una vegada vaig a haver trucar perquè el tio es va ficar al cotxe fent petons a la boca a la nena i tot això. Però això va ser més cap al gener, el dia de reis. Per ells, o sigui, les lleis no no...almenys en el meu cas..no existeixen. O sigui, no..els hi és igual una cosa que un altre, penso...

Serveis sanitaris m'has dit que no has fet servir?

No.

Doncs ara et diré tota una sèrie de serveis, i tu m'aniràs dient si els coneixes i els has fet servir.

Vale

Per exemple, el SIAD?

Sí. Al SIAD vaig eh encara. I els nens també.

I el SIE?

Ja no hi vaig.

Llavors vas anar-hi?

Però molt poc. Vaig haver de decidir vale? O sigui jo no....que feia? Havia d'explicar una altre vegada el mateix en allà, vale? I a les hores tu...jo vaig escollir on creia que em trobava millor. On m'entenien millor, i vaig decidir quedar-me aquí a Girona. També potser per la proximitat.

On anaves abans?

A Salt, al SIE. Després anava al SIAD i anava a la assistenta de Quart. O sigui, imagina't, ho tornava a explicar tot una altra vegada, i era un no acabar.

I com vas tenir coneixement del SIAD?

Per Policia Municipal, sí.

I com valores el tracte rebut i l'atenció?

Penso que són gent super maca. A mi m'han ajudat moltíssim, jo sempre dic que no fa falta una medicació de mm...pastilles no? Jo sóc més partidària de buscar a dintre no? Perquè quan estàs en una situació així, saps que passa? Que tens un jaleo mental que tu no saps que has de fer...tens por, tens pena, ets sentit culpable...moltes, moltes coses...Aleshores mm...a mi m'agrada molt el SIAD. I els nens també, han organitzat històries pels nanos que està molt bé., vale? Doncs jo puc donar..a mi m'agrada anar-hi.

I com valores que els professionals del SIAD no es centrin en el tema del maltracta sinó també en altres aspectes de la vida?

Pues està molt bé, perquè jo crec que tot això va connectat als processos que tu passes. Quan tu ja ets més valenta, busques més sortides, vale? I que tractin els nens està molt bé. Perquè a la fi i a la cap els que sofreixen més són els nens. Vale? Ells, jo penso que també passen molt de dol, no entenen perquè han d'anar amb una persona que ells reconeixen que ha fet mal, ni perquè l'han de veure vale? A les hores ets tu que has d'anar dient "Bueno tot s'acabarà, i haurà confiança i.." vale? A les hores no, no entenen aquest..."perquè hem de veure el papa en aquest puesto?", "perquè em de fer això?"

Llavors ho veus útil aquest servei pels nens?

Jo crec que sí, està molt bé. L'Oriol està anant, que és el del mig, i en ell li va molt bé, vull dir..perquè? Perquè potser hi ha moment que jo...Jo ara per exemple sí que estic preparada...aviam preparada. Però sempre pots aprendre moltíssim, perquè jo d'ells he après molt, no? A vegades que el meu fill gran em digui en a mi :”nosaltres no hem de patir per res mamà, nosaltres no hem fet res, és ell el que no ha sapigut fer-ho bé”. Que et digui això un fill?! Això no té preu. Això fa que digui, ara jo em menjo el món. Aviam si m'entens no? Vull dir..clar..és que veus que ho han entès i mola! No?! T'ajuden a treure't els sentiments de culpa, de...clar són molt important ells. Si tu vols canviar, si tu no vols canviar...es igual a qui tinguis al cantó, no canviaràs, vale? I punto i ja està.

I creus que aquest tipus de serveis són necessaris e imprescindibles per superar l'experiència viscuda?

Home jo crec que va molt bé. Jo diria que sí. No cada dia eh, però ells mateixos van veien el que necessites, el que vas necessitant no? I et van donant les visites més programades més abans o més després.

Això es el que et volia dir, és a dir, la freqüència amb la que vas anar assistint a les teràpies, consideres que han estat suficients o reduïdes?

Jo suficient. No perquè ells mateixos ja et van dient..pues ara d'aquí..un mes i mig no? Per exemple l'Oriol hi va cada 15 dies em sembla que és. Per que? Perquè si que ho necessita. És un nen que era molt del seu pare, vale? I ells fins ahir a la nit no va dormir sol. Al seu llit al meu seu germà al cantó. O sigui, els meus fills dormen amb mi, i la nena encara dorm amb mi..té mal sons..em...saps.

I en concret en que creus que t'han ajudat aquest servei?

Molt.

En que en concret?

En l'autoestima, molt. Molt. Perquè tu tens l'autoestima...no tens. No tens autoestima, no tens això. Perquè tu quan marxes ets una merda. I realment tu ho sents eh, i et sents culpable, però si que t'ajuda. I la Nani i l'Esther a mi m'han ajudat molt. Molt, molt, perquè? Perquè també hi havia un problema que el meu fill no volia anar-hi...pues no passa res..Ells...jo crec que els nenes haurien de ser..mm..més escoltats davant d'un jutge, davant de de lo que fos. Perquè hi ha situacions...ja ho sé que és molt difícil, jo puc entendre que és molt difícil saber si una situació es verídica o és mentida vale? Però bueno jo..jo, gràcies a Déu, he tingut sort perquè el que més m'importava eren ells. O sigui jo havia arribat a mirar per la finestra del pis i dir "Bueno no perdria res per tirar-me", però en arribar el meu fill gran i dir "mamà!", això...dius ostres que estic fotent! No no...que faré...no va per aquí. I ajuden molt, jo personalment sí, si tu et vols deixar ajudar eh. Si tu et tanques..

I creus que has estat ben informada sobre tot aquest tipus de recursos que hi ha?

Jo n'he fet prou. No he necessitat més vale? Mm...i estic contenta,, i els hi vaig agrair, tant a elles (Nani i Esther), elles ja ho saben; al SIAD, i després al punt de trobada, en principi era on anaven els nens a veure'l. Jo no entenia perquè ells podien continuar veient-lo anant a allà, si aquesta persona havia fallat, no, no havia anat vale? Però després jo he reconegut, i he vist, que sí que ha sigut bo per ells. Que era més bo que estiguessin en allà dintre amb unes persones vigilats que no pas que se'ls endugués vale? I és d'agraïr. Jo penso que és d'agraïr, sempre aquestes coses són bones. Encara que tu al principi estàs rabiós, estàs furiós, però és molt bo.

I has tingut facilitats per accedir a aquest tipus de recursos?

Bueno mitjançant jutjats i judicis. Es dictaminen aquestes sentències, saps que vull dir? I és el jutge el que dictamina això.

I respecte la teva assistència al SIE, com valors el tracte i l'atenció rebuda?

No t'ho puc dir. El SIE vaig anar-hi molt poc. És que no vaig anar-hi gens. Si que és veritat que vaig decidir no anar-hi.. Pot ser per apropament, segurament em cau més a prop el SIAD. Però per la meua manera de ser, m'agradava més el SIAD, vale? Del SIE no puc dir-te res perquè vaig anar-hi molt poc. Molt poc molt poc.

I coneixes Creu Roja?

Sí però no... bueno no..havia d'anar per fer un curset d'això que fan...

Curset d'inserció laboral?

D'això de la violència de gènere i tot això, però no m'anava bé l'horari, i els hi vaig dir que si passava algo, i em varen dir que no, que tranquil·la, que quan hi hagués un altre horari em tornarien a trucar. Vaig dir que vale. Però Creu Roja no l'he fet servir gaire.

I l'Institut Català les Dones el coneixes?

No.

I Oficines d'Atenció a la Víctima?

Bueno aquestes sí, la de Policia Municipal, i la darrere de jutjats també hi ha una altre,. Allà també molt bé.

I respecte l'OAV de Policia Municipal, atenció i tracte que tal ha estat?

Molt bé. I amb els nens també molt bé.

Creus que t'ha estat útil?

A mi sí.

I aconsellable?

A mi si. Jo aconsellaria que totes les dones no tinguessin por en fer aquest pas. Perquè penso que en realitat, eh...sí poden ser molt dolents, se'ls hi pot anar molt la olla, perquè bueno és una malaltia com un altre, no s'ho reconeixen, no es deixen ajudar, però penso que si que has de fer aquest pas. Si no fas aquest pas, am...es que et maten. I si fas el pas i tornes jo crec que l'has cagat vale? És a dir, me'n vaig. A que hi ha..em sembla..jo no se si ho sé segur no, però a que hi ha pisos de protecció per dones? Doncs, quina necessitat hi ha d'estar sofrint això? El síndrome que tu pots patir de ,..o sigui...com es diu..d'abstinència d'aquesta persona..bueno..és el primer pas que s'ha de donar i no tornar-hi mai. Això, vamos..perquè tu en ell...quan vas caminant el veus...o sigui el veus...i el tornes a veure..i passes vòmits i passes de tot...però es que ho has de fer. Perquè ningú és de ningú. Jo no sóc amo de ningú, bueno dels fills arribarà un moment...sóc la seva duenya, sóc la seva mare, i els puc ensenyar lo que voldran m'entens?

Serveis socials els coneixes?

A Quart i prou.

I n'has fet ús?

Ppf...es que no em varen servir gaire de res.

Perquè?

No, no tenen empuje que dic jo. Aviam, l'assistenta de Quart a mi no..no em serveix per res. No em servia per res, perquè anava i jo m'avorria. Havia de tornar a explicar..i la única cosa que ells es preocupava era..bueno em diu un dia, perquè apart hi ha una pedagoga, ai sembla que esta una mica prima..bueno ja s'engreixarà en un futur. No no..jo penso que aquesta noia no sap...no té ni idea de lo que hi ha.

Creus que no està sensibilitzada amb el tema?

No està sensibilitzada, no té sentiments. No ho són, no ho són, es que no ho són. Jo sincerament, el meu punt de vista eh, perquè el meu fill va dir que busquessin un curs. I li varen buscar un curs amb tot de yayes. A un nen de 14 anys. I quan va anar el primer dia va dir "mama no vull tornar més en aquí". A vera jo també ho entenc eh. A vera no mola.

I has fet ús d'algun tipus d'assessorament jurídic? Per tema de separació o de custodia? Bueno sí...allà...per anar buscar advocat d'ofici, sí. Els advocats super macos, tots dos.

Vas sol·licitar advocat d'ofici?

Et vas sentir assessorada? Sí, i estic encantada. Encara a vegades ens truquem...una passada tots dos.

I creus que estan sensibilitzats amb el tema? O que són especialistes en aquesta temàtica? Bueno..jo crec que si, personalment els que jo he tingut, vale? Jo crec que sí. pot haver-hi que no, però...puc dir el nom?

Com vulguis, però no té rellevància.

En David és un noi super maco..i a més ja es veu, i és molt sensible. No fa falta més, no, el que passa que...

Et vas sentir recolzada amb ell?

Jo molt, moltíssim perquè he aconseguit força.

I com valores la existència dels judicis ràpids?

Saps qué passa? Que jo penso que quan abans s'acabi millor. A mi em va dir si volia una cosa per no veure-li cara, i vaig dir que no. Que avera que quan abans s'afronti la situació és millor, ja ho se, ell és el meu agressor i dels meus fills psicològic i físic, però

si jo l'haig de tenir al carrer i me'l puc trobar pel carrer..jo no vull cortines, no vull res. Jo he de posar els meus processos vale? Vòmits, diarrees, és una manera de desintoxicació. T'estàs desintoxicant d'aquesta persona, perquè en realitat és com una cosa tòxica. I a partir d'aquí quan abans...fores les pors millor.

I et vas sentir recolzada durant tot el procés judicial?

Bueno...això sí que va ser molt heavy. Això no t'ho puc dir tio. Però Bueno...perquè jo és com si no estigués en allà. Bueno hi ha un judici que sí que me'n recordo, que vaig sortir, vaig vomitar i d'això..i recolzada perquè hi havia l'Esther i la Nani vale? Sempre m'han acompanyat. Hi hagut un moment que bueno..dic bueno potser ja no fa falta, vale? També allà a dintre dels jutjats et fan esperar a dintre de una sala, i et diuen bueno espera't 10 minuts a que ell marxi, vale? i..oo... o el fan esperar amb ell..vale? Que tu tinguis temps d'anar a buscar el cotxe i tot. Crec que està molt bé. El que passa que, o tens dos pilotilles ben posades o no te'n surts. I no te'n surt tu ni els teus fills. Ni la resta que tens al cantó. Perquè segons els agressors, tothom és dolent, tothom és....i és lo que ells fan veure als fills també, vale? I no, no va així. No és tothom dolent, a vera, el que tens el problema ets tu. Els demés no tenim cap problema.

Llavors et vas sentir recolzada?

Sí. Jo en tots moments. Si que hi ha hagut algun moment que dius ostia jo no entenc això, perquè funciona així? Perquè hem de pensar tant?...

Com per exemple?

Com per exemple el que...el que..bueno la separació..és que no ho se. És que no se això com explicar-t'ho. Saps que et vull dir? Però bueno potser era jo, que en aquells moment estava que volia acabar-ho, acabar-ho...no en tenia la paciència, no entenia que tot arribaria al seu punt i que tot ha de passar.

Creus que el procés ha estat molt lent?

No, ets tu que creus que passa lent. Jo em pensava que tot era molt lent, perquè? Perquè tu el que vols és fora aquest tiu, els nens amb mi, i que no li faci més mal..mm..tu vols això vale? Però és com un procés gripal, vale? I ha de passar la febre, el dol, lo que sigui, i el..i més, vale? I t'arribes a odiar..jo m'he arribat a odiar. Jo me he odiat, he demanat perdó als meus fills, als petits no. Al mitjà ara potser se li pot començar a parlar, però encara no està preparat, vale? Al gran jo li he demanat perdó, perquè? Perquè ell ha passat coses que no hauria haver passat, però ja està! I ells d'aquí han tret lo que els hi ha servit, vale? Que no seran un nens...tothom em diu que són uns nens molt especials. Bueno, són com són...eren com ells voldran ser, i jo només els vull

feliços i que tinguin por a la vida de res, i que si tenen objecti que vagin a per ell, vale?
Sempre i quan sigui bo i no perjudiquin a ningú, vale?

I has hagut de necessitar algun recurs d'acollida o d'habitatge?

No.

I ajuts econòmics?

Ee...una paga, el RAI.

I vas tenir facilitats per accedir a aquest recurs?

No, els típics papers que et fan entregar lo que cobres, lo que no...NO.

Va ser ràpid?

Sí..el temps que pertoca. Cap problema.

I en els moments dels fets, estaves treballant?

No. Anava a ajudar en una casa i així, però no, saps.

A grans trets, creus que aquests serveis t'han estat útils?

A mi moltíssim. I jo penso que mai en la vida podré agrair-los...o sigui la força que m'han fet tenir vale, o sigui, jo ho he fet, ho fet soleta, he anat fent els meus passos. Però penso que a mi m'han donat molta força, saber que podia comptar amb elles a qualsevol hora... (Policia Municipal).

I quina ha estat la teva satisfacció a grans trets? Del 1 al 10?

Jo sóc molt feliç ara, ja està ja t'ho he dit tot. A vera, sempre tens un puja i baixa, però totes les dones perquè som així no? Però bé.

I t'han ajudat a enfrontar la teva situació?

A mi si, perquè mira que a vegades...i ara no se que i ara no se quantos...clar tu ests nerviosa...veus que bé i notes aquella cosa en el cor, i pippippip. Però, penso que ja...han passat 4 anys, i no vull pensar més amb ell, ja no vull més...Bueno ja se li ha donat la oportunitat...Se li ha donat la oportunitat que havia de tenir per fer una lluita pels seus fills, per fer una lluita per tot, els nens han decidit, que no voles més. O sigui ja no, ja prou, ell ja no ha de venir a l'escola quan no li pertoqui...quan no...encara massa. Perquè que s'endugui un fill a la nit en mig de la carretera, un tio tot col·locat..això és..jo penso que li vaig perdonar la presó aquell dia. I li vaig perdonar, però lo que va ser no ho sé, perquè un altre dia hagués trucat a la policia. I després la família. O sigui la família d'ell, que perquè volia trucar a la policia, perquè d'allò, però realment del que pensin és lo que s'han buscat ells, i ja està i no hay más.

I consideres que n servei d'acompanyament des de la denuncia fins al jutjat es útil per vosaltres?

Ombre! I tant.

Ho veus aconsellable per altres dones?

I tant! Jo penso que sí, el que passa que ja elles mateixes també ja van veient el..el procés de cada dona. Suposo que per això son especialistes, i cada dona va fent el seu procés. Hi ha que tarden menys, i jo per sort, no et dic que no em quedi res eh per netejar, perquè sempre queda alguna espina per netejar, però vas fent, i vas cap aquí, cap allà, i tu vas veient on et perds i on no. O sigui, lo millor de tot és poder-lo veure, a mi avui per exemple, ell ha vingut a l'escola i jo ja li he dit, mira fes el favor de venir el dia que et toqui, i si els teus fills no et volen veure no és el meu problema, se acabó. Vas tenir un temps, vas tenir un d'això, tots hem hagut de fer això, doncs perquè no ho vas fer? Crec que una persona que realment estima als seus fills, lluita i no deixa d'anar el judici el dia important del judici per sapiguer el regim de visites i tot, doncs no va anar-hi, i a sobre va enganyar als nens...doncs ja està! Vull dir jo penso que aquí ja s'hauria d'haver acabat tot. Pues ala, prohibit els nens i prohibit tot, perquè no t'has presentat tio! Ja està, s'ha acabat. Però clar, això t'ho dic ara, però si t'ho em preguntes fano, no.

Per acabar, afegiries algun tipus de recurs o suport per qualsevol dona que hagi sofert violència de gènere? O alguna millora de tota aquesta xarxa de recursos que hi ha?

Doncs no ho sé, això sí que no ho sé. Bueno...no se que es poguessin...és que es clar fas grups vale? I després si els grups...per exemple quan vas allà les hores que has d'anar si que fan els grups ..per exemple al SIAD es va fer un grup de mares, i jo per exemple ara no vaig amb el grup a fora per que? Perquè així et vas passejant, però és maco fer el grup a dintre vale, i tu treballes en allà i això, perquè cada dona sola no serà tant..no es podrà fer tant..el perquè no ho se. Be anàvem en allà dintre, perquè ara no ens continuem veient? Vale? Perquè totes em fet la sortida de jo vaig cap aquí jo vaig cap allà.

I alguna aspecte a millorar?

Ostres pues no se...fer un casal d'estiu pels nens en un lloc, per tots aquests nens que han patit la mateixa situació, vale? Perquè ells sí que necessiten recolzament. Quan la mare està bé, el nen funciona, t'ho transmeten que està bé. Ja ho veus la manera de parlar, el tarannà, osti vale? Si tu no estàs el nen no, no...fan alts i baixos perquè tu no estàs centralitzat no?

Moltes gràcies!

MUJER 9

Bueno pues en primer lugar, ¿cuando sucedieron los hechos a donde fuiste o a quien acudiste?

Bueno a denunciar no, yo fui a una familia y despues fui a denunciar.

¿Y fuiste acompañada para denunciar?

Sí, con un amigo.

¿Y dónde fuiste?

A Mossos d'esquadra.

¿Y qué te pareció el trato? ¿Te trataron bien?

Sí, claro

¿Fueron amables contigo?

Sí.

¿Cuando fuiste a la policia, te sentiste escuchada? ¿Que estaban por ti?

Sí,sí.

¿Te informaron de las salidas o ayudas para afrontar tu situacion?

No.

¿Y una vez saliste de la policia te senties segura? ¿O tenías miedo?

Sí un poco de miedo, porque yo salí y no podia hacer nada hasta que el juez dictaminara algo.

¿Te informaron que el agresor sería informado de la denuncia?

Sí, me dijeron que ellos iban a mandarlo al juzgado.

¿Te derivaron a algun Servicio?

No.

¿Has hecho uso de algún servicio de emergencia?

Bueno sí, però hace mucho tiempo, después de los hechos.

¿Te trataron bien?

Sí, todo bien.

¿Y cómo valoras la preocupación del médico?

Bien.

¿Y cuándo tú fuiste al médico te dieron algún tipo de ayuda psicológica?

No

¿Y crees que hubiera sido necesaria?

No, estaba bien.

Ahora te voy a decir una serie de recursos o ayudas que hay aquí en Gerona y tú me dices si los conoces o los has hecho servir.

¿Conoces el SIAD?

No

¿El SIE?

No

¿Cruz Roja?

Sí, y también hice uso

¿Oficinas de Atención a la Víctima?

Sí

¿Y la de Mossos de Esquadra la conoces?

Sí, bueno solo fui a denunciar.

¿Servicios sociales?

Sí.

¿Y el PREF?

No

Ahora te preguntaré sobre Cruz Roja, ¿cómo tuviste conocimiento?

Bueno me mandó la asistente social de Taialà.

¿Y cómo fue el trato recibido? ¿O qué tipo de ayuda te ofrecieron?

Bueno, cuando yo los conocí es del abogado para preguntar como denunciar , y como iba todo.

¿Y te ofrecieron algún tipo más de ayuda? ¿Algun tipo de programa para inserción laboral, te ayudaron para buscar trabajo?

Sí, ahora hago un curso de la Cruz Roja de camarero de habitación. Y también me ayudaron con alimentos.

¿Y cómo te trataron?

Bien, me gustó mucho.

¿Y crees que este eervicio es necesario para ayudarte a superar tu experiencia vívida?

Sí

¿Y crees que has estado bien informada acerca de este tipo de recursos?

Sí

¿Y has tenido facilidad para recibir este tipo de ayudas?

Sí

¿Cómo tuviste conocimiento del Instituto Caatalan de la Mujer?

De la psicóloga

¿Quien te mandó a ir con la psicóloga?

El juez

¿Y el trato recibido?

Bien, todo bien.

¿Crees que fue útil?

Sí

¿Crees que este servicio es necesario para superar tú experiencia?

Sí, muy necesario. Porque ella quiere que el niño esté conmigo y no con su padre, porque su padre no sabe nada de como cuidar al niño. Però claro tengo que esperar a ver qué dice el juez

¿Y en que te ayudó directamente la psicóloga?

Bueno ella me escuchaba mucho y yo le contava todo, però también escuchó a mi ex marido y me dice que quiere que el niño esté conmigo.

¿Te sentías mejor cuando hablabas con ella?

Sí

¿Y cuantas veces ibas por semana?

Solo fui dos veces.

¿Y crees que está bien así o se necesitaría más?

Yo para mí creo que suficiente.

¿Y tu hijo ha recibido algún tipo de ayuda psicológica?

No.

¿Y crees que hubiera sido necesario?

El niño es muy pequeño y no sabe nada.

Despues de Oficinas de Atención a la Víctima como tuviste conocimiento?

Cruz Roja me lo dijo.

¿Te trataron bien?

Sí, claro. Muy contenta.

¿Crees que este eervicio te ha sido útil?

Sí mucho, porque me han contado todo, que hacer y que no hacer. Me han guiado para no cometer ningun error y no equivocarme.

¿Y cómo valoras que te acompañen desde que tu pones la denuncia al juzgado?

Creo que es necesario, porque hay muchas mujeres que no saben nada ni donde ir ni nada, y como yo hay muchas que lo necesitan.

¿Y de servicios sociales has hecho uso?

Sí.

¿Y en qué te ayudaron?

No me han ayudado mucho, pero me han dado mucha información.

¿Y estás contenta con ellos?

Sí

¿Has recibido algún tipo de asesoramiento jurídico?

Bueno yo tengo a mi abogado.

¿De oficio o privado?

De oficio.

¿Y te has sentido bien asesorada? ¿Crees que ha sido sensible contigo?

Bueno sensible no, porque no quería trabajar. Ellos cambiaron el juicio y no me dijeron nada, tuvo que ser mi ex marido el que me lo dijo. Yo le pregunto si era verdad y me dijo el abogado que se olvidó de decirmelo. Y no puedo hablar más porque me esta ayudando.

¿Pero crees que te ha ayudado realmente? ¿Qué crees que se podríaa mejorar en este caso?

Para mí ahora yo no creo en el abogado de oficio, porque creo que no hace su trabajo. Porque no hace las cosas como yo quiero.

¿Y crees que está bien la existència de los juicios rápidos?

Bueno no es muy bien, no estube bien, no es muy agradable.

¿Y te has sentido apoyada en el proceso judicial?

Sí, por mucha gente.

¿Y la actitud del juez crees que fue adecuada?

Bueno el juez yo creo que fue un buen hombre pero es mi abogado, però en cambio la fiscal creo que es muy racista. Porque una mujer que hable así no está bien, porque si fuera ella, que su marido ha cogido tres meses al niño y sin verlo, ella no siente como una mujer, como yo sentiría.

Porque un juez es un hombre y con el me sentí mejor que con la fiscal. O sea que me sentí más apoyada por un hombre que por una mujer.

¿Y algo más que quieras decir respecto este tema?

No

¿El abogado te hizo algún comentario racista?

No creo que sea racista, sino que no sabe trabajar.

¿Y cuando tu fuiste al juicio estuviste con el un rato antes o entrásteis directamente al juicio?

No, estuve un rato con él.

¿Has necesitado algún tipo de recursos de acogida?

No

¿Y has hecho servir alguna ayuda económica?

No, porque en mis papeles ponía que no había trabajado nunca, entonces no me podían dar ninguna ayuda.

¿Pero la pediste?

No, como me dijeron que como no había trabajado nunca no me la darían por eso tampoco fui.

¿Y en el momento que pasó esto, estabas trabajando?

No

Y ya para acabar, ¿cómo valoras tu satisfacción hacia estos servicios?

Muy bien, muy necesario.

¿Crees que te han ayudado a superarlo?

Sí.

¿Añadirías alguna ayuda más? ¿O alguna mejora?

Creo que los abogados tienen que trabajar mejor para las mujeres que no tienen dinero para cojer un privado, que no están mucho por la labor.

Bueno pues muchas gracias Evelin!

MUJER 10

Esta entrevista va sobre los recursos que hay aquí en Gerona y a partir de aquí ver cuál es vuestra satisfacción acerca de los que hay.

Bueno en primer lugar quería saber que cuando sucedieron los hechos ¿a dónde fuiste o a quien acudiste?

Bueno nada más suceder los hechos me encontré con amistades que ya vinieron a mí a ayudarme más que yo dirigirme hacia ayudas, fueron las personas, amistades que bueno como policías y policías como las que están haciendo todo el tema de atención a la víctima que...

¿Pero fuiste a denunciar en aquel momento, denunciaste?

No, no, no, porque no dio tiempo o sea...

¿Y el primer contacto que tuviste con alguna institución cuál fue? Bueno has hecho servir algún servicio de emergencia o de servicios sanitarios que en este caso fue el primero.

Sí.

¿Y a dónde fuiste al Trueta o...?

Llegamos al santa Caterina porque las condiciones en las que yo iba pues a mí agresor le parecieron que yo no llegaría al Trueta, veníamos desde Caldes que es donde pasó, entonces yo tenía la idea de ir hasta el Trueta porque pensaba que la gravedad que yo llevaba allí hubiera sido mejor atendida, pero él viendo pues como estaba evolucionando la pérdida de sangre, entonces decidió ir hacia santa Caterina y llegamos allí a santa Caterina y...

¿Y cuál fue el trato, la atención que recibiste?

Bueno muy buena, muy buena o sea... la gente que estaba de guardia se volcó completamente, empezaron a venir médicos, enfermeras no podían acabar de valorar exactamente de donde venía toda la sangre porque habían diferentes cortes y más a más el agresor seguía estando allí conmigo, entonces de alguna manera estaba peligrando incluso la vida del personal porque él no quería abandonarme allí.

¿Y no hicieron nada para...?

Sí, sí, sí, hicieron pero bueno claro era una persona un poco fuera de si, vale había la persona de seguridad de allí del hospital que estaba intentando llevárselo pero vieron que no podían, entonces tuvieron que optar por dejarlo allí al lado mientras me estaban empezando a curar.

¿Mientras te atendían y todo él estaba ahí a tu lado?

Sí, si porque él decía que hasta que no viera que yo estaba más o menos fuera de peligro no quería.

Y después justo en aquel momento, en el de santa Caterina ¿recibiste algún tipo de

atención psicológica?

Bueno, o sea los mismos enfermeros y médicos ya estaban haciendo una actuación psicológica porque aparte de curarme y de parar las hemorragias. Lo primero que estaban haciendo es intentar tranquilizarme porque yo en aquellos momentos no sabía si mis hijos estaban vivos, no sabía si les había hecho algo antes de salir de casa a ellos, entonces bueno me estaban intentando tranquilizar porque me tenían que atender a mí y yo quería que hasta que no supieran si mis hijos estaban vivos no quería que me sedaran porque me decían que me tenían que llevar a quirófano y tenía que dormirme y claro yo no quería dormirme sin saber si ellos estaban vivos. Entonces si estaban haciendo una actuación doble por parte psicológica y también pues bueno.

Y tu médico de cabecera o el mismo médico ¿te ha hecho algún tipo de seguimiento?

Sí, sí

-¿Y cómo valoras el seguimiento, la preocupación del médico?

Bueno la preocupación del médico yo creo que de alguna manera supongo que debe detectar que yo ya estoy asesorada y acompañada, porque tampoco es una persona que se haya volcado mucho, el médico de cabecera.

¿Te derivaron algún servicio a raíz, o sea después del médico que hiciste, te derivaron a algún sitio te dijeron mira después esto ves aquí, allí?

No hizo falta porque tenía eso, tenía amigas que están en el tema de atención a la víctima y de alguna manera pues fueron el puente hacía cualquier ayuda asesoramiento.

Vale. Ahora te diré bueno todo un seguido de servicios y tú me dirás si los conoces y a cuales has asistido:

El SIAD

Sí

¿Conoces? el SIE

-El SIAD y el SIE no, no ¿qué es ese?

¿El SIAD has ido al SIAD?

-Sí

Vale. ¿El SIAV?

No

¿Cruz Roja?

No

¿Institut Català de les Dones?

No

¿Oficina de Atención a la Víctima?

Sí

¿Servicios sociales?

Sí.

¿EL PREF?

También muy bien.

Vale. Bueno ahora te preguntaré un poco cada uno de ellos. El SIAD ¿cómo tuviste conocimiento?ya se pero es para que luego yo...

Sí, a ver

¿A través de quién?

A través de las dos compañeras que llevan el tema de atención a la víctima dentro de la Policía Municipal, son compañeras de trabajo y cuando yo les expliqué que es lo que me pasaba lo que me preocupaba que cuando eres una persona víctima de (violencia de género) de violencia de género porque es que no sabes tampoco ni como determinarlo pues tampoco sabes hasta qué punto estas afectada dentro de ese problema y entonces ellas me derivaron ya al psicólogo que llevan...

¿Al SIAD?

Al SIAD.

¿Y cómo valoras el trato recibido y la atención en el SIAD?

Buenísimo, buenísimo, personas súper experimentadas en el tema y bueno con una forma de trabajar, ya pues, con unas pautas muy claras de ellos y que lógicamente luego tú vas viendo pues que finalidad tiene cada visita cada actuación por su parte donde te quieren llevar y es muy importante.

¿Y crees que es un servicio necesario, imprescindible para la superación de tu experiencia?

Imprescindible, para mí es imprescindible.

¿Te ha ayudado bastante?

Muchísimo, muchísimo

¿En qué en concreto? por ejemplo ¿a entender los hechos a valorarte a tu misma, la autoestima?

Pues todo en su justa medida y un paso detrás del otro primero de todo a detectar que realmente eres una víctima, que no lo aprecias de tal manera y entonces pues bueno saben muy bien cómo hacerte reconocer, pues, que eres una víctima y que no eres tú

misma y luego pues bueno cuando una vez te has dado cuenta de eso y empieces a sentirte un poco, muy poca cosa están ahí para empezar a ayudarte a sentirte fuerte, importante para que luego puedas seguir adelante enfrentando pues, pues bueno todo lo que te ha pasado y los retos diarios también.

¿Y cómo valoras que los profesionales de allí del SIAD no se centren únicamente en el hecho del maltrato, lo que te ha pasado si no también en otros aspectos de la vida? ¿No? ¿Cómo lo valoras?

Lo valoro pues como que son unos buenos profesionales, porque realmente el tema puntual que es lo que te pasa, muchas veces esconde pues por qué dejas tu que una situación lleve hasta donde ha llegado.

¿Hace cuánto tiempo pasó, transcurrió desde que tú pusiste la denuncia hasta que te derivaron a este servicio? más o menos

Es que no yo no llegué a denunciar, yo no llegue a denunciar, este servicio fue una manera de ayudarme desde atención a la víctima de la policía municipal de Girona, viendo que seguramente la única manera de que yo pudiera ver en qué situación me encontraba es que bueno personas profesionales me ayudasen a ver en qué punto me encontraba, entonces me derivaron antes de que tuvieran... el hecho pasase, vale.

Sí.

Entonces me parece que tuve dos visitas antes de que el 28 de mayo del 2013 pasara lo que pasó, yo había ido a dos visitas y era pues eso la ayuda que desde las compañeras de atención a la víctima estaban prestando conmigo.

¿Y crees que la frecuencia con la que has asistido a este tipo de servicio es suficiente o es demasiado reducido?

- en mi caso es suficiente, es suficiente porque más a mas he tenido unas visitas incluso semanales, y a parte pues a la que han visto que he estado un "poquitín" mejor han sido cada quince días pero con la facilidad de poder llamar en cualquier momento en el que yo este desbordada por alguna situación y atenderme.

¿Y tus hijos han recibido algún tipo de asistencia psicológica?

Mi hija, tengo...

¿Menor?

No

¿O mayor?

Tiene 25 años está yendo también al SIAD, y mi hijo en principio parecía que no pero ahora que prácticamente ha pasado ya un año en la asociación (centre Jove) del centre

Jove lo están empezando a atender también, una psicóloga.

¿Y crees que es necesario que tus hijos también reciban este tipo de ayuda y soporte?

Sí, sí, lo dice su día a día el ver como realmente no pueden llevar a cabo lo que sería un día a día normal, te das cuenta que algo hay que hacer y que hay que empezar por curar un poco el alma.

¿Y crees que hay los recursos suficientes para los hijos?

A ver por ejemplo en el caso de mi hijo está siendo mucho más distanciada una visita de la otra y lógicamente le haría falta ahora en el momento en el que está, le haría falta algo más a menudo, pero claro, hay dos cosas; por un lado que la psicóloga no le dé más a menudo y por otro lado no sé hasta qué punto mi hijo lo ha solicitado, pero claro también supongo que eso lo tiene que valorar la psicóloga si él no está en un momento en el que tiene claro que necesita más a menudo estas visitas, pero la verdad es que las necesitaría.

¿Y crees que has estado bien informada de todos los recursos que hay aquí en Girona?

A ver yo creo donde más mal informada he estado ha sido en las asistentes sociales de donde yo vivo en Vilablareix, porque al estar yo trabajando en Gerona prácticamente se habían activado pues las ayudas que yo tengo por trabajar en Gerona y luego por vivir en Vilablareix sí que vinieron las asistentes sociales de allí del pueblo, pero bueno ha sido una actuación pues casi de protocolo en la que han venido han dicho aquí estamos pero en ningún momento no han sido ni efectivas ni han informado, o sea, la ayuda ha quedado súper estancada.

¿Y has tenido facilidad para acceder este tipo de recursos? de aquí Girona me refiero.

Al de Girona si

¿Y a los de Vilablareix?

No

¿Nada?

No, no

Vale. El CIE, Cruz Roja me has dicho que no, institut no, oficinas de atención a la víctima.

Sí

Vale. Bueno ¿sabes que está la de Mossos, Policía Municipal y la del Palau de

Justicia, no? por ejemplo empezamos por la de Mossos. ¿Has asistido, has tenido...)?

No, ninguna

¿Has tenido, o sea, no has hecho uso de esta oficina?

No, ni tampoco me la han ofrecido, o sea, conmigo no se han puesto en contacto para nada.

Policía Municipal, oficina de Policía Municipal ¿cómo valoras el trato recibido y la atención?

Hombre en mi caso ha sido también muy personalizada, muy de estar encima, muy también de asesoramiento personal, vale, y luego también de los daños de mi alrededor, de mis hijos, o sea, no sólo a nivel mío sino que también pues bueno todo mi entorno familiar más directo bueno pues se han encargado de ayudarme porque bueno de alguna manera también todo se queda muy destrozado y no sabes por dónde empezar y entonces pues bueno has tenido muchísimo apoyo de caras a como poder enfrentarte cada día pues a tus hijos, como poder ayudarles entonces ha sido un caerte y ayudarte a levantarte y estamos aquí y el teléfono y visitas y llamadas y bueno...

¿Te ha sido útil entonces no, para superar?

Muchísimo sí, muchísimo (muy pesadas) no, pesadas en absoluto.

Bueno ¿y has tenido facilidades para acceder? supongo que sí.

Sí, todas.

Y la oficina del Palau de Justicia ¿no la conoces o...?

Me llamó un señor para decirme que en cualquier momento en el que el agresor saliese me lo dirían y tal pero realmente ni se han puesto nunca más en contacto conmigo ni nada.

¿Estás informada? ¿Te van informando sobre ese tema, sobre el tema del agresor?

No, no, no, porque incluso el día que tuvimos el juicio, bueno claro supongo que ya se daba por hecho que saldría no el juicio por el divorcio y tampoco me informaron de nada, nadie me llamó para decirme que iba a salir bueno.

Vale. Servicios sociales ¿has hecho uso?

Sí, es lo de Vilabreix

Y, ¿el PREF?

El PREF pues bueno me está ayudando muchísimo.

¿Quién te derivó a este programa?

También...

¿Desde aquí?

De atención a la víctima.

Y... bueno ¿te ha ayudado bastante? ¿Te ha sido útil?

Sí, si, si porque hay dos partes, hay una parte psicológica y una parte también de defensa personal que de alguna manera, pues bueno, un poco... cuando te pasa un caso de estos es como si todo el cuerpo fuera un puzle descontrolado entonces ves como que tu cabeza no obedece a tus piernas y sucesivamente, entonces te ayudan un poco alinear todo tu cuerpo y te das cuenta pues bueno, mediante ejercicios y tal pues de la "farta" que tienes de movilidad de flexibilidad estás como muy tensa, entonces bueno llevamos ya unos meses desde...¿septiembre quizás? (si) desde septiembre y hoy por ejemplo vengo de allí, que se hacen los martes y ves un antes y un después, lo que pasa que a veces es una cosa lenta y tus propios miedos parece que te dicen "pues tampoco es lo que estás haciendo" pero si que realmente ves la evolución.

Y el trato allí ¿qué tal? o sea, la atención.

Buenísima, si muy bueno, muy personal, de ayudarte, de rectificar muchas bueno posturas que tenemos ante lo sucedido, el sentirte culpable y de la manera como nos expresamos, pues de alguna manera te ayudan también eso.

¿Y lo ves recomendable para otras mujeres que estén en la misma situación?

Sí, es muy recomendable.

Vale. Después ¿has recibido algún tipo de asesoramiento jurídico?

No, asesoramiento jurídico no.

Por ejemplo, el día del juicio ¿solicitaste abogado de oficio o fue privado?

Es privado.

¿Privado? ¿Y te has sentido bien asesorada con él? bueno con ella.

Sí, bueno de momento estamos llevando una abogada que es "pal" tema del divorcio y otro abogado que lleva el tema penal, vale, y si a ver si que es verdad que muchas de esas visitas me ha acompañado la Nani, vale, porque me costaba interpretar la información que me daban, entonces la sensación era de que no sabía prácticamente que es lo que me estaban diciendo, me decían pues el tema de... económico, el tema de mi casa, el tema de mis hijos, muchas cosas.

¿Mucha información a la vez?

Mucha información, entonces pues bueno he tenido que incluso pues eso el acompañamiento por parte de la Nani que ha venido, me ha hecho de interprete entre la abogada y bueno...y lo que me estaba diciendo yo no... Lo sobrepasaba.

¿Y el trato con el abogado, bueno con tus dos abogados como ha sido? ¿Crees que han sido sensibles y empáticos contigo o...?

Sí.

¿Te has sentido bien informada con ellos? la implicación personal ¿cómo ha sido?

Sí, si, si ha sido buena, ha sido muy buena e a más es que yo tampoco estaba preparada para más información, o sea, no era de preguntar porque realmente no podía preguntar algo que ni tan siquiera me planteaba como una duda, porque bueno, estaba muy colapsada y bueno todo me sonaba muy extraño.

¿Y cómo valoras la existencia de los juicios rápidos? porque si, bueno es cierto que pones, bueno suceden los hechos, pones la denuncia, al día siguiente hay un juicio rápido. Pero el hecho de estar allí todo el día en juzgado. Ah... ¿no hiciste un juicio rápido?

No.

Vale. Pero bueno puedes, bueno tienes conocimiento de los juicios rápidos. si quieres valorar o decir algo acerca de. ¿Como ves que una mujer esté allí todo el día después de todo lo que le ha pasado? que se tira ahí horas, con los nervios la tensión y todo.

Hombre, a ver desde luego mal, mal por un lado e o sea el juicio rápido yo creo que de alguna manera lo tienes muy fresco y entonces pues quizás sea mucho más fácil poder explicar lo que te ha pasado que si esperas un tiempo y tienes que volver a revivirlo.

Claro.

¿Vale? todo tiene su parte negativa y su parte positiva, yo ahora pues, de alguna manera estoy superando cosas y el día que venga el juicio pues, como ya me pasó cuando fue a finales de febrero el juicio por el divorcio, pues volver a revivirlo y por primera vez verlo en él, en el juzgado que yo no lo había visto desde el día de los hechos pues... es muy duro.

¿Y te has sentido apoyada, o te sientes apoyada durante todo este proceso judicial? bueno porque aún no estás en el proceso, aun no se ha celebrado el juicio. Pero durante todo este proceso ¿te sientes apoyada?

Sí, yo me siento muy apoyada, pero claro es también por gente cercana a mí... la gente que se volcó desde antes de que me pasara y que veían lo que me estaba pasando y han seguido ahí a mi lado, es que claro me he sentido muy apoyada por eso.

Vale. ¿Y has tenido... has hecho uso de algún recurso de acogida o de vivienda?

No.

¿Pisos de acogida?

No, no.

¿Y ayudas económicas?

Ayudas económicas, no.

¿Has solicitado?

A ver solicitado... yo le comenté a la asistente social del pueblo pues que bueno, que la situación que yo tenía era un sueldo de 1000€ y cuatro personas en mi casa, que a partir de ahí ellas son las que tenían la información y que a ver que podían hacer, que yo lo que no quería tampoco es que me trajeran comida, vale, que lo que necesitaba eran recursos para que nosotros pudiéramos espabilarnos y un trabajo para mis hijos, hasta el día de hoy no ha habido nada hasta que...

¿Cuánto tiempo ha pasado desde que...?

Un año. hasta que yo he podido hablar con la regidora de asuntos sociales de allí del pueblo y ha estado pues súper cercana y en lo primero que me han podido ayudar ha sido pues con mi nieta que tiene un año y pico y de alguna manera pues está sufriendo, pues también pues todo ese dolor que hay en casa y queríamos pues que tuviera una facilidad para... una normalidad y creíamos que el hecho de ir a la guardería podía facilitarle eso, entonces nos han ayudado ahora llevan ayudándonos dos "mesos", dos meses con la guardería de la niña, prácticamente tenemos que pagar sobre unos 40€ sólo y la cría pues claro tiene unas pautas, tiene unos horarios

Claro.

Porque si no pues también al mi hija estar mal pues también repercute en la niña lógicamente.

Entonces ¿cómo valoras este tema de las ayudas económicas? que no te lo han puesto fácil.

Pues bueno, mal. Las ayudas económicas ya...

¿Porque te la han denegado? ¿O porque no te han informado o porque...?

Yo creo que primero no me han informado y segundo pues como mínimo eso si ellas saben qué tipo de ayuda hay también pueden explicarme y decirme, mira hemos podido solicitar ésta pero no la han denegado tal , pero la información ha sido cero

¿Nula?

Cero.

¿Y no te han informado de los cursos que puede haber o programas?

Pues no, no porque luego ya por terceros supimos que si ya vienes por un problema así

ya tienes como una prioridad a la hora de cursos y tal que no sabíamos nada, o sea, es una desinformación total por parte de asistentes sociales e.

Vale, bueno en el momento de los hechos ¿estabas trabajando?

Sí, venía a trabajar.

Vale. Y tu puesto de trabajo te ha facilitado, por ejemplo el tema de cambio de horarios, asistencia a juicios, temas de asistencia a programas.

Todo, todo incluso me han cambiado el horario, porque yo para mí, volver a trabajar era un reto pero claro si hubiera fracasado porque no podía llevarlo hacia adelante pues también hubiera sido una pérdida no y un esfuerzo, entonces solicité que en lugar del horario partido que hacía a ver si podía hacer un horario seguido y me dijeron que si y ahora estoy haciendo un horario seguido.

¿Sin ninguna dificultad, ningún...?

No.

Y ya así para acabar. ¿Crees que todos estos servicios, los que has utilizado, te han sido útiles para afrontar la situación?

A ver, todos me han sido útiles pero he visto la mancança que hay en algunos como puede ser: asistentes sociales, que de alguna manera creo que es un tema que tenían que personalizarlo mucho más.

Ser más sensibles ¿no?

Ser más cercanos porque...

Más informados, más...

Claro yo sé que deben tener unas pautas, pero claro si, si, ya no tienen un acercamiento, no saben qué es lo que está pasando aquella familia difícilmente pueden ayudar, y con una visita parece como para quedar bien la primera semana que estás en casa y no dejarse ver más, poco pueden ayudar a nadie.

Vale. ¿Y cómo consideras que un servicio de acompañamiento desde el momento de la denuncia hasta el proceso judicial o hasta el juicio, este acompañamiento como lo valoras? ¿Crees que es aconsejable, necesario?

Yo creo que es casi imprescindible, porque realmente te das cuenta cuando vas superando un poco las cosas de que te encuentras en unos momentos en los que no puedes responder a las cosas, no puedes tomar decisiones, necesitas que te expliquen, necesitas que te ayuden vale, entonces no eres tú, y sí que es verdad que si a ese proceso te enfrentas tan débil lógicamente los resultados no van a ser muy buenos.

¿Y añadirías aparte del tema asistente social alguna otra mejora, o algún otro

recurso que tú hayas dicho que... alguna cosa que falte para la asistencia de tanto víctimas mujeres como a sus hijos? alguna mejora o...

Yo es que, bueno en principio ya te digo lo único es hacerse un poco cargo e sobretodo asistentes sociales de que es lo que está pasando en aquella casa, no ser pesados de estar allí cada día, pero primero dejarse ver para que ellos puedan tener una información real de cómo estamos, en ese aspecto si, en los demás es que yo personalmente no he tenido la sensación de sentirme de alguna manera abandonada o falta de ayuda.

Bueno, pues ya estamos, ¡muchas gracias!

MUJER 11

Bueno per començar quan varen succeïr els fets a on vas acudir o a qui vas acudir?

Bueno, quan em van començar a passar els fets no vaig acudir a ningú, vaig estar quatre anys callant, vull dir no deia res ni els pares ni a ningú. Arrel de que em vaig atrevir a sortir de casa va ser quan vaig començar a buscar ajuda, però vaig tardar un bon temps eh.

I vas denunciar?

Sí vaig denunciar, però va transcórrer uns cinc anys ben bons, fins que em vaig a atrevir a donar el pas a denunciar.

I vas anar acompanyada?

Sí acompanyada, i vaig denunciar precisament i te diré el perquè! Perquè em varen pegar la seva família. No perdó, el vaig denunciar perquè ell tenia el permís d'arma i com que ell em va posar una pistola al cap, allà em vaig acollonir i vaig veure que les coses anaven mes fortes de lo normal i vaig anar els mossos, i els mossos el van detenir.

I quan vas anar a denunciar els Mossos va ser aquí a Girona?

Sí, vaig anar amb la meu mare.

I com vas percebre el tracte i l'atenció rebuda?

Boníssima, no em van deixar ni a sol ni a ombra, mol atents, no tinc cap queixa ni amb Municipals ni Mossos d'Esquadra.

Varen ser propers?

Molt, i me trucaven inclús, perquè tenia un ordre de allunyament i vaig tindre un judici 24h, i cada dos per tres me trucaven per qualsevol cosa o passaven a veurem, cap problema nena molt bé.

Creus que estàvem sensibilitzats amb el tema?

Sí

I un cop vas posar la denuncia et vas sentir 100% protegida?

Bueno, te sents més protegida, lo que no sabia és fins a quin punt la meua ex parella podria realment podria fer-me algo gros, gros, però no, no si que em vaig sentir protegida.

Perquè en el moment que fiques la denuncia estan obligats a informar al agressor que té una denuncia, d'això et varen informar?

Sí, tot. M'han informat de tot.

En aquell moment et varen derivar en algun servei els de Mossos?

SÍ, però jo era molt negada, perquè sempre tenia que explicar lo mateix, i a vegades sortia més malament que si m'ho callava, però vaig anar-hi, vaig anar a psicòlegs, a l'atenció de la dona.

Però et varen derivar els Mossos o Policia Municipal?

No la policia municipal, la Nani.

I, has fet ús d'algun servei d'emergència o serveis sanitaris?

Bueno quan em van pegar si que vaig tindre que anar amb un metge perquè clar amb donaven uns atacs d'ansietat, si perquè vaig estar un temps si que em donava molta por sortir al carrer, però ara no ara vaig super segura i tinc les coses molt clares. Ni m'han empipat més, de tant en tant se li ocorreix trucar per telèfon dir quatre tonteries però res, me la repanpimfla.

I el tracte en el hospital com va ser?

Molt bo, cap problema, totes les infermeres allà el meu canto que no m'he preocupés, perquè em va acompanyar un senyor del carrer, perquè va ser el carrer i van vindre els secretes em varen pujar al cotxe i em varen portar al Güell. I en allà el senyor aquest no em va deixar en cap moment i mira ara tot bé.

I vas rebre assistència psicològica en aquell moment?

Sí

Creus que va ser necessària en aquell moment?

Home si, perquè et tranquil·litzin més que res. Perquè jo no sabia que fer ni que tocar, els meus fills estaven amb la meua mare, jo en el hospital, i clar em varen recollir i

després em varen recollir els secretes. Van trucar a la policia, perquè clar venia la família del meu ex com si jo els hagués atacat, quan jo no els vaig atacar. Però molt bé! Ells em van portar a casa i fins que jo no estava més tranquil·la a casa i mes relaxada no em van deixar ni un moment, per por de que un altre cop vinguessin a fer-me mal.

Bueno i ara et diré una sèrie de recursos i tu em dius si els coneixes o no, i si as fet us. el SIAD?

Sí, i també he fet us.

El SIE?

Sí, i també he fet us.

El SIAV?

No

Creu Roja?

No

Institut Català de la Dona?

No

Oficines d'Atenció a la Víctima?

Sí, aquí a la Policia Municipal.

Serveis socials?

Bueno serveis socials, he fet servir pel tema dels nens, perquè jo tinc un sou molt baix, i en temes de casals m'ajuden i ara fan classe de reforç gratuïtament.

I com és aquest servei?

Molt bo. Hi ha una noia que es diu Montse Roura, jo parlo per mi eh! Escolta és una bellíssima persona, que això crec que és lo que ens fa fortes, perquè hi ha gent que ens entenen i ens recolza.

I el PREF?

No, aquest no el conec.

Vale, del SIAD com vas tenir coneixement?

Em varen derivar la Policia Municipal.

I com valores el tracte i l'atenció?

Molt bona

I creus que a estat un servei útil i imprescindible per superar la teva experiència?

Si, però jo sóc molt *cassurra*. Sóc d'aquelles que vull fer-m'ho sola, vull ser atrevida i vull fer-ho jo sola i he pogut fer-ho sola, i me'n surto sola. Gràcies a Déu que tinc uns pares que m'han ajuden molt. No podia anar amb por tota la vida.

Però els psicòlegs en que t'han ajudat?

Bueno una vegada que em van atacar uns amics del meu ex, per tema de calers. Em això em van ajudar molt. Perquè estava anul·lada completament i ells em van donar unes pautes i a través d'aquelles pautes vaig dir ho vull fer tot sola, també la metgessa em va receptar uns tranquil·litzants.

Creus que has estat ben informada amb aquests recursos?

Sí

Has tingut facilitats per accedir-hi?

Perfecte, a tot arreu tens telèfons i tens coses, la que no vulgui ajuda es perquè no vol.

I quan de temps va passar des de que vas ficar la denuncia fins que et varen derivar aquests serveis?

Poc, molt ràpid.

I les visites al SIAD vas veure que estaven bé o creus que eren reduïdes?

Jo ho vaig veure be, perquè era cada setmana durant uns mesos, després ja eren cada quinze dies i ja després jo vaig dir ja esta fins aquí.

I els teus fills van rebre algun tipus d'assistència psicològica?

No, ells no. A vegades en l'escola m'han dit que els hauria de portar, però estan en una edat que me diuen que ells no entenen el psicòleg, que es penses que van perquè estan bojos. Perquè un d'ells, té molta ira, te molta ràbia amb el seu pare, perquè el seu pare estava amb una brasilenya i sens ha tornat una mica força racista. O sigui tema de gent de fora, no ho portem gaire bé, i vam parlar de anar a un psicòleg i no hi ha manera.

I com ho valores que aquest professionals no es centrin nomes en aquest fet sinó en altres àmbits de la vida?

Per una part esta bé, perquè així reconeixen en quin moments to estaves bé, i saben d'on pot sortit tot això.

I al SIE?

Aquest va ser el primer que vaig anar

I as tornat anar?

No

I perquè has deixat d'anar-hi?

Jo ja feia set anys que estava separada, i ja estava jo bastant bé, vaig deixar la medicació i tot, els vaig informar i ells em varen dir vale, prova-ho. I perfecte aquíestic.

I t'ho combinaves SIAD i SIE?

No, primer vaig anar amb un lloc i després vaig anar a l'altre

I en el SIE que tal el tracte i l'atenció?

Molt bé, és que se volquen molt amb tu, són super sensibles. Jo ja et dic no tinc cap queixa, al contrari, només tinc paraules d'agraïment.

I respecte a l'atenció que et donava les Oficines d'Atenció a la Víctima?

Ui, molt bé.

Aquí a la Policia Municipal?

Sí, molt molt bé. Hi han dos noies encantadores

L'atenció i el tracte?

Molt bé, molt bé perquè va haver-hi un cas que es van pensar que em van fer mal a mi i em van venir a buscar a mi, i no va ser a mi, va ser a l'actual parella que tenia la meu ex parella. I allà veus com estan de atents i com estan pendents de tu.

I com valors aquest servei de acompanyament des de que poses la denuncia fina al jutjat?

Perfecte, és que ni la advocada em va deixar.

O veus aconsellable?

Sí, parlo per mi, perquè de tantes amenaces i tant de nervis, em vaig fer pipi a sobre en el mateix judici, que l'advocada li va dir al jutge miri com estè.

Això és lo que m'ha fet més forta, perquè ara sóc jo. He tingut molta por i jo se que si tinc qualsevol cosa, elles estan aquí en un minut.

I temes serveis socials n'has fet us?

Bueno, pel tema dels nens. Lo que està una mica malament és tema d'ajudes, ja que vaig demanar ajuda i com visc amb els pares no me la varen donar. Clar jo tinc denunciat al pare dels meus fills perquè no em paga lo de la mainada. Pues que he fet, he fet una demanda civil, que li embarguen la nomina, això es va avisar el mes de desembre i la seva empresa no ha embargat cap nomina. Encara l'altre dia va trucar la meva advocada a la feina i no se perquè encara no en embargat la nomina.

I quines dificultats en concret t'han posat per rebre aquests tipus d'ajut? Perquè hi han unes ajudes especials per dones que han sofert aquest tipus de violència.

A mi, perquè com tinc una nomina no m'han donat mai res. Però és molt baixa. És que jo crec que si jo no visques amb els meus pares, els meus fills estarien en un centre.

Aquest mes és viatge final de curs, són 341 euros cada criatura, sort que els pares hem fet coses, hem venut pastissos, vendre roses... perquè així m'ha sortit 100 i algo cada un. Si jo no hagués fet tot això, ja no tindríem calers per menjar en el mes, i que fas? Jo amb un tall de pa amb tomàquet ja passo, però els meus fills no podem menjar sempre

lo mateix, i el menjador perquè m'ajuda la meva mare, perquè sinó, com ho pago? Perquè no en tinc beques per el menjador, sempre me les deneguen.

I has rebut algun tipus d'assessorament jurídic? Pel tema separació, o custodia dels nens?

Sí, la primera vegada que em va passar això tenia un advocat d'ofici.

I et vas sentir ven assessorada?

Sí, molt bé. El noi venia d'Olot i qualsevol cosa que pesava, ella venia amb els papers i ho arreglàvem tot.

Va ser sensible amb el tema?

Sí pobret, com em va veure que anava morada, el pobre nano es va posar les mans al cap.

És l'advocada que va estar en el moment del judici?

No la que tinc ara és privada, però ella va ser la que se em va oferir per ser la meva advocada.

I com valores l'existència del judici ràpid?

Molt bé, ràpid, esta bé. Perquè després has d'estar esperant 1 any, 2 anys.. Així va bé, perquè així vas amb la cara marcada i veuen lo que hi ha,

I t'has sentit recolzada durant tot el procés judicial?

Sí, jo és que no tinc paraules negatives per aquest serveis que m'han donat, perquè potser ara no hi seria aquí. Jo també vaig dir fins aquí, perquè aquell últim dia va ser rotllo pel·lícula, però pitjor, si no arribo a decidir venir aquí, aquell dia potser podria haver sortit en una caixa.

I l'actitud del jutge o jutgessa?

Bueno, com són tan seriosos, però com jo tenia el cap cap aquí cap allà, perquè havia pres pastilles molt fortes.

Hi has tingut algun tipus de recurs d'acollida?

No, si no hagués tingut els meus pares no se que haguessin passat amb els meus fills.

Recursos econòmics m'has dit que no, no?

No, l'únic que sí, que tinc un rebut, que he anat a pagar avui a un casal que són 300 euros per nen. I mi em cobren 30 euros per cada nen. Però lo que no entra és el menjador que són 140 euros de cada un el mes de juliol, i després les escoles que també han retirat els ajuts i són uns 600 euros cada criatura. Clar jo en aquest home, en el pare dels meus fills, i encara sóc educada, clar jo li dic a la seva mare, li dic mira això ho ha de pagar el teu fill, però clar ella sempre em contesta que no té calers el fill. Què haig de

fer? Prostituir-me en el carrer? Pues clar la meva mare m'ho paga, perquè és molts de calers i ell diu que no se l'informa! Els diners no són per mi, jo per mi no els vull, els calers són per els meus fills.

I en el moment que van passar els fets estaves treballant?

No, ell no em deixava treballar, ell em tancava en clau a casa, els meus fills mels portava la meva mare que tenia una copia, jo no sortia ni al carrer.

I ja per acabar així a grans trets com definiries o valoraries el tracte d'aquests serveis?

Ui, jo molt bé, jo no tinc paraules negatives.

T'han ajudat a afrontar la teva situació?

Molt , m'han fet molt forta, el problema que ara m'encaro que algun dia rebre, però estic molt forta.

I la dels teus fills?

Els meus nens veuen el seu pare, lo que un dia vaig anar il·legalment a buscar els nens perquè un d'ells em va trucar dient que estava picant el seu pare a l'altre germà perquè com anava begut, dons vaig anar-hi amb el meu germà. Vaig agafar els nens que estaven al carrer i me'n vaig anar per potes, que ell em podria haver denunciat, però com no estava en condicions perquè es va fotre de tot no ho va fer. Però cada quinze dies jo els hi dic els nens: es el vostre pare, clar un em diu el papa i tu us heu separat perquè t'ha fet coses dolentes però a mi no i ja vol anar-hi, el que se sembla més a ell físicament el pare el té més protegit a l'altre no. Discrimina a un però Bueno.

I així afegiries algun altre recurs cap a altre dona que pugui patir o alguna millora d'aquesta xarxa de recursos?

No, jo veig que esta tot molt ben informat, i molt correcte.

I temes serveis socials?

Jo l'únic que milloraria és el tema d'ajudes econòmiques, però de veritat a la gent que ho necessiti, no aquella que digui necessito, així no. Perquè jo estic a la llista dels morosos, perquè ell tot o comprava i després va deixar de pagar, i m'ho vaig tindre que menjar tot, però clar si haig de pagar l'escola primer és l'escola. Que els deutes d'aquest tiu, clar jo firmava i callava i ja esta així passava les nits tranquil·les menys el dia que venia col·locat.

I alguna cosa mes afegiries?

No, en principi no, només m'ha queixo d'aquest tema econòmic.

Vale pues ja estem. Gràcies

Jo.. ara que m'ho passava bé. Gràcies igualment.

MUJER 12

Bueno pues la entrevista esta es sólo es para...porque quiero ver un poco cuales son los recursos que hay en Gerona para mujeres que han sido víctimas de violencia de género y a partir de aquí ver cuál es vuestra satisfacción. Vale, y ahora te haría una serie de preguntas y me vas respondiendo.

Así, en primer lugar cuando ocurrieron los hechos. ¿A dónde fuiste o a quien acudiste?

Em... cuando ocurrieron... ellos me dijeron que si me podían dar...yo pedí.

¿Fuiste a denunciar?

Cuando pasó lo que pasó em... una noche yo... yo estaba comiendo, dejé mi bufanda, yo miré para atrás porque la chica donde estábamos comiendo dijo mira se te ha olvidado la bufanda entonces miré para atrás pero él venía calladito y no se veía muy furioso, y agarro y... yo...

¿Y fuiste a denunciar?

No, no, no, no,

(Se muestra inquieta y tensa durante la entrevista. Se la informa la no necesidad de explicar los hechos del maltrato)

El primer contacto ¿con qué institución tuviste el primer contacto?

Sí, no entendía...cuando fui a poner la denuncia...

¿Fuiste a Mossos d'Esquadra?

Si, a Mossos d'Esquadra y... en Olot.

En Olot ¿y fuiste acompañada o fuiste...?

Sola.

¿Sola? ¿Y cómo fue el trato? ¿Cómo percibiste el trato recibido allí en la... en los Mossos d' Esquadra?

Me pedían que si había ido... no, excelente.

¿Te trataron bien?

Muy bien.

¿Te sentiste escuchada, fueron amables contigo?

Sí... pero yo iba desesperada y lo único que tenía de... era un mensaje. Entonces ellos

decidieron que si o era como yo iba o no se entonces ellos hicieron todo y al día siguiente era un juicio y...

Si, luego te preguntaré sobre el juicio.

Y... crees que... O sea ellos, cuando fuiste allí a Mossos ¿te informaron un poco de cuáles eran las salidas y los recursos a los que podías acceder, algún tipo de servicios?

No, no yo sólo puse la denuncia y no pues...

¿Y ya está? ¿No te informaron sobre lo que podías hacer?

No.

Y cuando saliste de allí de Mossos d'Esquadra. ¿Te sentiste cien por cien protegida de allí o...?

Por una parte, o sea, yo lo que quería en este momento era salvarme, que no me pasara nada y puse la denuncia y confié en ellos en ese momento, digo van a hacer algo porque al día siguiente si la llamamos y me dijeron lo que tengo que hacer que si...si se me acercaba que llamara.

Vale, te asesoraron un poco sobre lo que tenías que hacer.

Sí.

Vale, y... ¿has hecho uso de algún servicio de urgencia o tipo de servicios sanitarios, alguna llamada de urgencia?

Sí.

¿Sí? ¿Y fue en momento de los hechos o después?

En el momento.

¿En el momento? ¿Y qué tal el trato?

Rapidísimo llegaron, al principio no me creían, pero yo estaba cerca de mi lugar y ellos me dan un papel de protección que no se tiene que acercar en ese momento no lo llegaba, pero me dan un teléfono, yo llamé al teléfono y ellos en segundo estaban ahí, lo que pasa es que yo no sabía la dirección donde estaba, estaba con una amiga.

¿A qué hospital fuiste, de Olot también?

En Olot, ahí estaba en Olot.

Vale, y en aquel momento en el hospital te dieron algún tipo de...

No, o sea, cuando él me acoso la segunda vez que no tenía que acercarse a mi yo no fui a ningún hospital.

¿No has hecho uso de ningún servicio sanitario?

No.

Vale. Ahora te diré una serie de recursos de aquí te Girona y me dirás si los conoces, si has hecho uso vale. ¿Conoces el SIAD?

- SIAD, sí

¿El SIE?

Al psicólogo, la psicóloga si conozco

¿El SIAV?

No

Cruz Roja.

Sí.

¿Instituto Catalán de las Mujeres?

No.

¿Oficina de Atención a las Víctimas?

Sí.

¿Servicios Sociales?

Sí.

¿Y el PREF?

No

El SIAD me has dicho que si lo conoces, ¿cómo tuviste conocimiento del SIAD? has asistido...

Al psicólogo, cuando...

¿Fuiste aquí Girona? ¿Al SIAD de Girona?

Sí.

Y cómo llegaste a...

Cómo fue que hice, no...Cuando yo me decidí cambiarme de venirme para Gerona de Olot em... yo tenía que decir que me iba a mudar. Entonces le dije que me iba a ir para Gerona, que no me sentía bien a la policía. La policía contactó con Nani creo, y siguió el seguimiento. Porque tengo que seguir un seguimiento y ellos seguían resguardándome ¡eh! que no me pasara nada malo y estar, digo, estar en mi atención, algo así...

Vale, ¿y cómo valoras el trato recibido y la atención en el SIAD, el psicólogo?

Excelente, me ayudó a quitarme mis miedos, hasta ahora...

¿En qué te ayudaron en concreto?

Por ejemplo hay una forma de pensar que esa persona le va a seguir haciendo daño. Mi autoestima estaba muy mal, tenía miedo de todo mundo de expresarme de que...aun así

tenía miedo de que la palabra de él tenía más valor y que le iban a creer siempre cien por ciento a él y que mi palabra...cuando fui a poner la denuncia no pensé que jamás me iban a creer y...

Bueno y te ha ayudado bastante.

Sí, me ha ayudado. Era la palabra de él contra la mía, pero al final vieron cosas y me apoyaron.

Y crees que la frecuencia con la que has asistido a sesiones con el psicólogo crees que están, que son suficiente o son reducidas, crees que tendrías que a ver... por ejemplo ibas una vez a la semana o una cada dos semanas tú crees que es suficiente o crees que hubieras necesitado más mas sesiones.

Cuando no... Iba pero al principio era muy doloroso porque sacar de nuevo pensar lo que pasó, decir lo que pasó incluso cuando me llaman que tengo que hacer una...me pongo...

Entonces crees que ya estaba bien como estaba no, una vez por semana.

Si

¿Y crees que estos tipos de servicios son necesarios e imprescindibles para superar tu experiencia?

Sí, imprescindibles, necesarios.

Y ¿tienes hijos?

Sí, pero están en mi país.

A vale, entonces nada. Y, ¿crees que has estado bien informada de todos los recursos que hay?

Sí, porque me han ayudado mucho. Con el solo hecho de buscar un trabajo, como estaba nerviosa y con depresión, me ayudó mucho. Lo ayudan a uno, lo apoyan no sólo moralmente si no que económicamente, porque yo tengo la ayuda y esa ayuda es como correr tengo que hacer algo superar y.. Como decirte tratar de superarme porque ahora tienes esto el carnet de manipulación de alimento ni modo sacarlo porque ahora cada vez el trabajo está más difícil.

¿Y al SIE me has dicho que no ha ido no=

No.

¿Y con Cruz Roja estás en contacto con ellos?

Sí.

Y que tal el trato y la atención ¿bien?

Sí, incluso estoy sacando un, un... los cursos de cocina... de laboral.

Y ¿crees que son necesarios para mujeres que no tienen trabajo?

Es que le ayudan a socializarse con las personas, porque de echo llega a un punto de que a usted todas las personas de alrededor... Porque yo no sabía cómo él se daba cuenta de mis de los números de teléfono y todo eso, aun así estando aquí en Gerona hace un mes un mes y medio volví a cambiar mi número de teléfono entonces vuelve a hacer una vida después de haber tenido una vida amistas de sus países, vuelve a renacer de nuevo y eso le ayuda a compartir con sus compañeros, no todo pero uno no se siente tan solo, no se siente tan...es una...todo se viene abajo.

Y el servicio de atenpro ¿qué tal? ¿Estás satisfecha con este tipo de...?

Me están llamando, yo los llamo.

¿Te sientes más segura?

Sí.

Si, vale. Oficinas de Atención a la Víctima ¿cuáles conoces? Bueno conoces la de la Policía Municipal y la de Mossos d' Esquadra. ¿Tienes conocimiento de que haya otra oficina?

Aquí a donde fui la primera vez.

¿A Olot?

No, aquí.

Y que tal, ¿cómo calificarías el servicio? ¿bien?

Bien , mire desde que yo vine que conocí a Nani y me puse en contacto porque yo no sabía ni a que venía, yo solo quería salir de Olot y protegerme, y no se todo ha cambiado.

Y respecto a la Oficina de Policía Municipal con Nani y Esther que tal el trato y la atención recibida.

Bien, excelente.

Y cómo valoras que el servicio que ofrecen ellas de un acompañamiento que desde que pones la denuncia hasta el juzgado, que te acompañan en todo el proceso, o sea y que puedas acudir a ellas, ¿cómo lo valoras? ¿Crees que es necesario?

Si, ¿sabe porque? Porque usted no sabe la, la cuándo va al juzgado y sabe que esa persona está ahí y por lo menos yo me sentí un poco... yo me sentía segura pero no quería que, que me mirara ni aquel... y gracias a Dios yo estaba completamente segura de que estaba alguien ahí, no sé cómo estaban pero estaban ahí.

¿Te ha sido útil?

Sí, porque uno no sabe cómo va reaccionar la persona, entonces digo no va a pasar nada

pero... me siento importante, muy importante saber que...

¿Y servicios sociales? ¿Has hecho uso de ellos?

Sí con Maribel

¿Aquí en Girona no?

Sí.

¿Y qué tal? ¿En qué te han ayudado?

Ella cuando yo vine me ayudo con lo de la ayuda

¿Ayudas económicas?

Sí y..

¿Has solicitado ayudas económicas?

Sí

¿Y te las han dado?

Sí.

¿Y te ha sido difícil solicitarla?

No... He llevado el proceso como ella me ha dicho, he ido a caritas, he ido a todo los lugares y me sigo moviendo, sigo terminando mi curso

¿Sin ningún tipo de dificultad no? Tranquila, todo adelante sin ningún problema

Sí un poco nerviosa sí, pero puedo respirar ya no... siento aquella presión en el pecho, ya puedo hablar con las personas, no siento tanto miedo.

Bueno poco a poco. ¿Y has recibido algún tipo de asesoramiento jurídico? ¿Tema de abogados?

Sí

¿Y en el juicio solicitaste abogado de oficio? ¿O privado?

No de oficio.

¿Y qué tal? ¿Te sentiste asesorada con él? ¿O cómo ha sido el trato?

Excelente, me ha ayudado mucho

¿En ningún momento te has sentido cuestionada? ¿Todo bien? ¿Te ha escuchado?

¿Te ha ofrecido la ayuda que necesitabas realmente?

Sí. Bueno al principio... es duro porque uno piensa de que no, lo mismo, pero hubo un momento que bueno que el abogado te crea, porque le pregunta a uno, pero tu hiciste esto o esto, sí.

Pero, ¿te sentiste un poco como que no te creía?

Sí, porque ella salió Wendy, dice que no creen que te den la orden de alejamiento, entonces... pero al final el hombre cayó por su propio peso, el hizo algo y me dice muy

bien, ahora no te acerques a él, aquello, aquello, no contestes, sobretodo no quites esta denuncia, cualquier cosa llama te van a dar.. Y así.

¿Y con tu abogada estuviste un rato con ella antes del juicio, la conocías de antes o no?

No, el día que me citaron que iba a ir a juicio la conocí allí. Se presentó y me dijo que iba a ser mi abogada de oficio, pero que antes de eso tenía que contarle todo lo que había pasado, yo le conté, le enseñe lo que tenía de, de, de, pruebas, le dije todo lo que había pasado porque no había puesto denuncia, porque no había ido al médico cuando los primero golpes, pero que si llame a los Mossos d'Esquadra..

¿Y cómo valoras la existencia de los juicios rápidos? ¿Cómo lo valoras el estar todo el día allí? ¿Con esa presión y esos nervios?

Em... lo valora porque sé que me están escuchando, y sé que voy a estar tranquila, que se van a resolver una situación, que a veces esa situación.. Puedes.. Como te lo explico... puede salir algo malo, como ya hemos visto que muchas personas han muerto, pero... a mí no me importo esperar, porque no solo era yo, habían otras personas y me imagino que Olot... como decirle... se tarda mucho porque es pequeño el pueblo, pero no sé cómo es aquí, aquí me toca el segundo juicio i... se lleva un tiempo, ese tiempo es largo pero yo entiendo que tienen que tener más pruebas. Y bueno, a pesar de que tenía protección y eso me ayudo, porque él se acercó otra vez a mí y si no hubiese tenido eso no sé qué hubiera pasado, pero gracias a dios... no importa, no importa la espera.

¿Y te has sentido apoyada durante todo el proceso judicial?

Sí.

¿Y la actitud del juez ha sido adecuada?

En la primera es normal porque... como le digo... está poniendo una denuncia, es la primera vez que la escucha y... de las cosas que la abogada de la persona acusa.

Bueno, ¿de él?

Si em... ella decía cosas que me lastimaban.

¿No te sentiste muy...?

No, pero es así el proceso.

Después, ¿en el momento que sucedieron los hechos estabas trabajando?

Acababa de tener, es que es curioso, acababa de tener un accidente y en esos quince días em... yo trabajaba de interna y en esos quince días Lurdes murió por el accidente de coche...

(Interrupción, está afectada).

Bueno ya casi ya para acabar, ¿cómo definirías y como valorarías la satisfacción general hacia todos los servicios que has utilizado?

Excelente.

¿Te han ayudado a afrontar tu situación en general?

Sí.

¿Y añadirías algún otro recurso o soporte para cualquier otro tipo de mujer que pueda sufrir este tipo de violencia? ¿Alguna mejora?

Solo que estén pendientes de los agresores porque...

¿Más protección?

Sí, porque a veces uno se confía, pero el agresor esta libre, y nunca se sabe lo que, lo que piensa su cerebro o la sed de venganza que tiene, entonces pienso que se tendría que tener un poquito más... no sé qué tipo de atención.

¿Estar más pendiente de él, más protección para vosotras?

Sí, controlarlo más a él.

¿Y alguna otra cosa más?

No, porque lo demás está perfecto.

Vale pues ya está ¡muchas gracias!

MUJER 13

Vale, quan varen començar els fets a on vas anar o a qui vas acudir?

La veritat és que em van dirigir, jo no sabia estava en *out*.

Però vas anar-hi a denunciar?

Jo vaig fer que un vell em truqués als Mossos. A partir de aquí em van derivar.

Els mateixos Mossos d'Esquadra?

Sí, ell va trucar als Mossos i em van derivar a un psicòleg.

I amb la primera institució que vas tenir contacte quina va ser?

Fundació Teresa Ferrer.

Quina va ser l'atenció o el tracte que vares rebre per part dels Mossos?

Molt bona, molt humana, fantàstica.

Et vas sentir escoltada, ben atesa?

Sí, era com si estigues parint i tingues allà a la meva mare, molt bé.

I et varen informar una mica de quins eren els recursos i sortides que tenies?

En aquest moment no, en aquest moment jo estava massa afectada.

I creus que estaven sensibilitzats amb el tema?

SÍ , totalment. Sobretot la noia, fantàstica. Ho recordo i se'm posa la pell de gallina, fantàstica.

I has fet un d'alguns tipus de servei d'urgència, per exemple serveis sanitaris, trucades d'emergència?

Si alguna vegada, a la Creu roja.

I quin va ser el tracte?

Molt bé, molt bé. I encara porto el GPS i et van trucant per com estàs. L'altre dia quan va sortir tot el tema del judici, els i vaig dir si voleu o torno el GPS perquè potser hi ha un altre dona que ho necessita més que jo. I em varen dir que no, que m'ho quedés que em feia be tenir-ho, perquè em sentia mes forta anímicament i tirant endavant.

El valors positivament aquest servei?

Molt! Per mi és bàsic, perquè o estic amb aquesta protecció o estic treballant, i treballant estic protegida, per mi és bàsic. Perquè si no hi hauria moments del dia que em sentiria una mica estranya.

Et sents mes segura?

Molt.

I serveis sanitaris n'has fet servir?

No

Ara et diré una sèrie de serveis i tu em dius si els coneixes i els has fet servir.

El SIAD?

Sí

El SIE?

No se que és el SIE.

El SIAV?

No se que és.

Creu Roja ja m'has dit que si, i el Institut Català de la dona?

No

Oficines d'Atenció a la Víctima?

Sí

Serveis socials?

Sí

I el PREF?

No

Bueno comencem per el SIAD, com en vares tenir coneixement?

Els mossos em van derivar a la Policia Municipal, i d'aquí al SIAD.

I com valores el tracte rebut i l'atenció?

Si et parlo del 0 al 10, un 9,5, perquè el 10 no se dona mai.

Creus que t'han ajudat?

M'he estan ajudant molt, a veure lo que no hi havia vist mai. Encara estic amb contacte, ja et dic per mi ha sigut obrir els ulls, tornar a agafar forces i tirar endavant.

Creus que és un servei útil?

Molt!

I com valores la freqüència de les sessions? Són reduïdes o són suficients?

Per mi suficients, perquè e sigut jo la que vaig dir no calen tantes.

I tens fills?

Sí, dos

I han rebut algun tipus d'assistència psicològica?

No, ja són molt madurs.

I creus que has estat molt informada dels recursos que hi han aquí a Girona?

Jo crec que sí

Creu Roja ja m'has dit que estàs molt satisfeta, no?

Són fantàstics, et truquen en qualsevol moment, i t'animen. Molt bé, molt bé.

I respecte a les Oficines d'Atenció a la Víctima, coneixes a la de Mossos també?

La de Mossos no, el de la Policia Municipal si.

Com valores el tracte rebut i l'atenció?

Excel·lent!!

Creus que t'ha estat útil?

Molt.

I com valores el servei d'acompanyament des de que poses la denuncia fins el jutjat?

Molt bé. Jo estic tranquil·la perquè en qualsevol moment que necessito algo, estan sempre el teu costat. Molt be!

I serveis socials has fet servir?

No.

I algun tipus d'assessorament jurídic?

Bueno, el que em van assessorar els advocats, però del advocats no tinc la mateixa valoració.

T'has sentit ben assessorada?

No, no perquè vaig estar jo darrere de ell per preguntar-li totes les preguntes, per la seua part em tractava com una més.

Creus que estaven sensibilitzats amb el tema?

No, o sea el dia que surto del jutjat fantàstic, però aquest seguiment des de el primer dia.. m'he sentit molt perduda perquè no m'informava, no sabia que fer.

I com valores l'existència del judici ràpid?

Jo no ho trobo positiu, perquè encara estàs en estat de xoc, i no crec que reaccionis pas bé.

I et vas sentir recolzada durant tot el procés judicial?

Sí

I l'actitud de jutge o jutgessa?

Bueno del jutge... la fiscal em va agradar molt.

Et vas sentir qüestionada?

No, jo crec que ho van fer bé.

I has hagut de necessitar algun recurs d'acollida o d'habitatge?

No

I ajuts econòmics?

No.

En els moments dels fets, estaves treballant?

Sí, sí, treballa. Bueno en aquest dies estava de vacances.

I així a grans trets, dels serveis que has utilitzat quina és la teua valoració?

Tot excel·lent, menys l'advocat que li donaré un aprovat just.

I creus que t'han ajudat a afrontar la teua situació?

Sí

Afegiries algun tipus de recurs o un altre suport?

Sí, jo vull fer quatre notes.

Jo trobo que quan passa una cosa d'aquestes, les persones necessitem molta informació, perquè passen moltes coses d'aquestes perquè som ignorants. Necessitem llocs o centres per estar amb persones que els hi hagin passat coses similars a les teves, perquè a vegades les coses que no ho veus per tu, les veus en l'altre persona, com si fos un mirall i no és una tonteria seria molt útil.

Després crec que es necessiten centres de molta lectura però compartides, lectures, charlas però compartides.

Després fomentar molt les activitats, la gent necessita respirar perquè ens quedem sense aire, afogades. Necessitem compartir coses, no se , amb la parròquia, centres cívics, amb la natura. No se excursions, lloga, fer castellets, són molt dels exemples, o sigui estar en grups de gent que veus alegries, comentaris.

I aprendre com defensa personal, ni han dones que m'han dit que et donen seguretat. Jo per exemple no ho faria, jo prefereixo estar mes tranquil·la, controlar els meus impulsos. Però veig necessari sapiguer lo mínim per si aparegués per exemple un altre tio i no tenir-li por. Però sobre tot això teràpia compartida és lo mes important. Perquè la vida et pot canviar molt parlant amb la gent.

Després red d'intercanvis, per exemple una sap fer massatges i jo se cosir, pues mira tu em fas un massatge i jo et cosso el coixí saps, perquè joestic venen tot lo que tinc a casa per poder pagar-li el meu fill els estudis.

I t'ho dic perquè mira, en el meu cas, quan te divorcies no et queda res, només els amics, però tu te penses que tens 300 amics i no després nomes són 4. I aquesta sensació de buit, si no tens confiança en tu mateixa te sens super buida.

També cursos subvencionals, perquè jo mai he pogut estudiar perquè porto treballant des de els 14, no dic treure'm títols sinó, per exemple anar a escoltar a les universitats, que un amb ell mateix se senti valorat, una satisfacció personal.

I lo més important és lo que et diré ara, lo més important. I és que quan et passa alguna cosa, vingui algú i t'ajudi, però no farem res si no es comença des de les escoles. Perquè jo sóc de la vella escola i que havies de fer, callar i ale per a que no s'enfadi ho faig. Ara....?? les nenes joves de 20 anys no són tan estúpides si han de contestar al tio els hi contesta, no tenen por de res .

Creç que és important fomentar des de les escoles, ja és important que aprenem mates, angles, castellà, però lo mes important és que quan surts el carrer que tinguis la teva autoestima alta, que no vingui ningú i per una broma te la destrossi, perquè em van dir de petita que tenia orelles d'elefant, i vaig estar molt de temps acomplexada. Però ja després et fas gran i dius però quina tonteria, però si, vaig estar molt de temps acomplexada.

Però si, la conclusió es aquesta, mes autoestima i menys por!!!

Moltíssimes gracies!

MUJER 14

Bueno pues como ya te ha explicado Esther, es solo para saber los recursos que hay en Gerona para las mujeres que han sufrido violencia de género y cuál es vuestra satisfacción.

Entonces quería saber, en cuanto sucedieron los hechos, ¿dónde acudiste o donde fuiste?

Bueno fui al Cap del Montilivi, porque como me golpearon fui para allí y de allí llamaron a la Policía Municipal.

¿Y en el Cap qué tal fue el trato?

Me atendieron rápido y como me vieron nerviosa llamaron a la policía.

Y recibiste algún tipo de asistencia psicológica?

No

¿Y crees que hubiera sido necesaria?

Creo que sí pero bueno como vinieron rápido y luego fui al SIAD.

Ahora te diré una serie de recursos y me dices a ver si los conoces.

¿El SIAD lo conoces?

Sí

¿El SIE?

No

¿El SIAV?

No

¿Cruz roja?

Sí.

¿Instituto Catalán de la Mujer?

No

¿Y oficinas de Atención a la Víctima?

Sí, de Mossos siempre me llaman cada mes.

¿Servicios sociales?

Si

¿Y el PREF?

No

Vale empezamos por el SIAD, ¿cómo has tenido conocimiento de este Servicio?

Por la asistenta social de Girona, lo que el SIAD lo conozco de antes.

¿Y el trato recibido?

Muy bien, me trataron muy bien aquí.

¿Crees que ha sido útil para tu experiencia?

Sí, me ha ayudado mucho. La Ana la psicóloga con ella lo saco todo, me da consejos para que no me ponga nerviosa y muy bien.

¿Y cómo valoras la frecuencia en la que asistes a las sesiones, lo ves suficiente o reducido?

Por mi lo pondría más seguido, pero como hay tantas chicas, porque al principio iba más seguido, pero ahora voy cada dos meses.

¿Y tienes hijos menores?

Sí.

¿Y han recibido asistencia psicológica?

Sí con el equipo técnico del juzgado.

¿Y crees que ha sido necesario?

Sí, me ayudaron mucho para que el niño no tuviera esos malos recuerdos que tenía y me enseñaron a enseñarlo a él.

¿Y crees que ha sido producido que hayas sido atendida por un servicio especializado?

Sí.

¿Y crees que has estado bien informada de todos los recursos que hay?

Yo creo que sí.

¿Y Cruz Roja me has dicho que lo conoces y has hecho uso?

Si pero no por esto, si no por otras cosas.

¿Has hecho algún curso o algo con Cruz Roja?

Sí, un curso de cocina.

¿Y qué tal?

Muy bien, salí peleada pero bien.

¿Y Oficina de Atención a la Víctima por ejemplo de la Policía Municipal, qué tal?

Muy bien, claro yo estaba sola en esto, y ellos me ayudaron muchísimo.

¿Y cómo valoras este servicio desde que pones la denuncia al juzgado?

Muy bien, por mi excelente porque iba con miedo y ellos me ayudaron mucho.

¿Y lo ves recomendable?

Sí.

¿Servicios sociales has hecho uso? ¿Y en qué te han ayudado?

Sí, me ayudó con esto del padre del niño y me mandaron al SIAD, luego con cosas del niño de la guardería, cosas que yo no doy pa' tanto y me ayudan a estas cosas.

¿Y crees que la atención ha sido buena?

Si

¿Has recibido algún tipo de asesoramiento jurídico para el tema de separación, el tema del niño?

Bueno el abogado del SIAD me ayudó en como pedir un abogado de oficio.

Entonces, ¿en el juicio utilizaste un abogado de oficio?

Si

¿Y te sentiste bien asesorada?

Bien, pero el que me toco, no era el, o sea que era su hijo.

¿Y qué tal?

Mal. porque me dijo que el padre del niño podía venir a buscar a mi hijo aquí a la puerta y no era así, porque había una orden de alejamiento. Y ahora tengo otro juicio porque vino borracho. Y me dieron otro abogado mejor que el primero.

¿Pero cómo te sentiste con el primero?

El señor tardo un montón en darme el papel del juzgado, tardo meses para darme la sentencia y fue porque las del SIAD le avisaron, y al final me lo dieron, porque el señor me decía ya hablaremos ya hablaremos y aún tengo que hablar.

Pero ya con el segundo rápido y muy bien.

¿Y crees que estos abogados están sensibilizados con vosotras?

El primero no, muy antiguo yo creo que tenía otra mentalidad, no me sentí defendida. Porque lo llamaba y eso y me ponía la musiquita y hay me dejaba esperando, y luego cuando ya me dijo que el padre podría venir a buscar al niño, madre mía.

¿Y te has sentido apoyada durante el proceso judicial?

Si, Bueno por Esther y por Nani, y por la asistenta.

¿Y la actitud del juez que fue adecuada?

Si, si, fue buena.

¿Y has necesitado algún recurso de acogida o de vivienda?

No, pero casi. Estuvimos a punto.

¿Y ayudas económicas?

Si

¿Has solicitado?

Sí, la RAI me daba por la orden de protección, que ahora tengo que renovarla.

¿Y has tenido facilidades para este recurso o has tenido dificultades?

Hasta que no tuve la orden de protección no me la daban, luego ya me lo dieron rápido.

¿Y cómo valoras este trámite, tema papeleo para solicitar la ayuda? ¿Se te hizo pesado?

Si, piden cosas que tardan bastante, dan plazos que luego tu pedias un papel y ese papel tardaba más del plazo y mira al final lo aceptaron porque lleve la carta de la asistenta si no nada.

¿Y en este momento estabas trabajando?

No

Y así ya para acabar, ¿cómo valoras los servicios que has utilizado?

Muy bien, yo le pongo un diez, menos al primer abogado.

¿Crees que te han ayudado a afrontar tu situación?

Si

¿Y a la de tus niños?

Sí, mucho

Y ¿añadirías algún tipo de recursos para estas mujeres que sufren este tipo de violencia? ¿O mejora?

Bueno, como estoy sola aquí, me hubiera gustado como hacer reuniones con más mujeres, porque como te sientes un poco apartada te sientes sola. Cosas de esas así, lo que a veces pienso que si voy y me junto con gente que no ha pasado lo que yo ha pasado o tiene otra mentalidad, no quiero tampoco ir a discutir con nadie. Más bien reuniones con grupos de mujeres que han pasado lo mismo que yo.

¿Y algo más?

Si, por ejemplo el padre del niño ha venido varias veces a amenazarme y que no tenga un castigo más duro, ahora tengo un juicio en enero y mi abogado me dijo que iría a la cárcel pero de aquí a enero, el anda suelto y puedo hacer lo que quiera. Porque no sé porque esperan tanto si ha roto una ley.

¿Te sientes protegida o crees que estando el fuera no lo estas tanto?

Yo me siento segura, lo que pasa que se le puede ir la olla otra vez, porque mira vino una vez pero borracho y llamé a varios números, llame a los Mossos y me dijeron que si le tocaba el niño se lo tenía que dejar, y yo le dije que no que estaba borracho y le colgué, luego llame para la mujer maltratada y me pusieron la música muchísimo rato y me quería volver a llamar a los Mossos y volví a colgar. Porque por mucho que le tocará llevarse al niño, él no podía venir a buscarlo tiene que ser algún familiar o en el

punto de encuentro porque tiene una orden de alejamiento. Ahora mismo viene su pareja a buscar al niño. Pero por ejemplo con la asistenta hay mucho lío porque por ejemplo él está trabajando en negro y le debe muchos meses al niño y la asistenta me dijo que como le toca martes y jueves y no lo puede ver, porque el fin de semana le toca por la mañana pero tampoco lo viene a ver, entonces se lo dejo por la noche y se lo queda y tal, pero claro no sé si me voy a meter en problemas porque no estamos cumpliendo los días que marca el convenio. Luego también me dijo que se lo quería llevar a Badajoz con su esposa y yo le dije que no porque a mí me da miedo. Pero no voy hacer nada hasta que no salga el juicio.

¡Muchas gracias!

