



Declaración de servicios a víctimas

Aprobado el 21 de junio de 2022



## CONTACTO

¿Está pensando en separarse y necesita información y apoyo?

¿Ya no se siente segura en casa y no sabe a quién dirigirse?

**Tiene las siguientes opciones para contactarnos:**

### **Maison Marie-Rollet**

C. P. 20004, sucursal Belvédère

Québec (Québec) G1S 4Z2

**Teléfono de alojamiento: (418) 688-9024**

**Teléfono de servicios posalojamiento y externos: (581) 741-5585**

Fax: (418) 688-4539

Correo electrónico de la administración: [direction@maisonmr.com](mailto:direction@maisonmr.com)

**En el refugio:** [Intervenantes@maisonmr.com](mailto:Intervenantes@maisonmr.com)

**Después del alojamiento:** [postheb@maisonmr.com](mailto:postheb@maisonmr.com)

**Externos:** [externe@maisonmr.com](mailto:externe@maisonmr.com)

Sitio web: [www.maisonmr.com](http://www.maisonmr.com)

La Maison Marie-Rollet le da una calurosa bienvenida a los servicios que ofrece. Este documento le presenta nuestra misión, los objetivos y los valores que guían nuestras intervenciones. Corroborará que nuestros compromisos, así como el mecanismo de quejas, van de la mano con la oferta de servicios.

## **Nuestra misión**

Ofrecer un alojamiento seguro y una intervención personalizada enfocada en el desarrollo de la autonomía de la mujer y la recuperación del control de su vida.

## **Nuestras beneficiarias**

- Mujeres violentadas con o sin hijos
- Toda persona que se considere una mujer en situación de violencia

Toda mujer puede venir al refugio con sus hijos a cargo.

Ofrecemos nuestros servicios a todas las mujeres y a todos los niños sin distinción, exclusión o preferencia basada en la cultura, color de piel, orientación sexual, estado civil, religión, ideas políticas, idioma o condición social.

## **Nuestros objetivos**

- ayudar a la mujer a alejarse de su situación actual;
- apoyar y orientar a la mujer en su búsqueda de soluciones;
- respetar y apoyar a la mujer en sus elecciones y decisiones.

## **Servicios ofrecidos a las víctimas, sean mujeres o niños:**

Los servicios de alojamiento se ofrecen las 24 horas, los 7 días de la semana.

Los servicios posalojamiento y externos se ofrecen entre semana con horarios variables.

Para acceder a los servicios, favor de comunicarse por teléfono o por correo electrónico.

## **En el refugio**

- Recepción y alojamiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Adaptaciones para mujeres con movilidad reducida
- Comida
- Atención telefónica
- Intervención individual y grupal
- Acompañamiento a niños, adolescentes y madres expuestos a la violencia
- Información y referencias

## **Después del alojamiento**

- Intervención individual y grupal
- Acompañamiento a niños, adolescentes y madres expuestos a la violencia
- Información y referencias

## **Externos**

- Seguimiento externo para mujeres que viven en un entorno violento
- Información y referencias

Los servicios se ofrecen en función de las necesidades evaluadas en colaboración con la clientela (mujeres y niños). Sin embargo, estos son accesibles según la capacidad de alojamiento y la capacidad de nuestra casa para ofrecer los servicios de manera segura, en virtud de los recursos humanos disponibles.

## **Filosofía de intervención**

Una filosofía de intervención es la forma en la que concebimos y abordamos nuestro trabajo, los valores que nos mueven y que enriquecen nuestro actuar.

## **Libertad**

La estadía en el refugio es voluntaria. Acompañamos a las mujeres en su proceso respetando su ritmo y sus elecciones.

**Respeto a las necesidades específicas**

Cada persona recibe servicios adaptados a su situación. Cada estadía es diferente y las mujeres encuentran sus propias soluciones.

**Recuperación del control**

Nos enfocamos en el desarrollo de la autonomía. Motivamos a las mujeres a reconocer su valor personal y a tomar sus propias decisiones.

**Tolerancia**

Ante las diferencias, defendemos la tolerancia en la vida grupal. Todas las mujeres y niños alojados tienen un lugar, sin importar su situación.

**Rechazo de la violencia en todas sus formas**

Realizamos un trabajo de sensibilización contra la violencia en el refugio, pero también en el ámbito social en general.

El enfoque feminista es simplemente una forma de poner estos valores en acción.

**Nuestros compromisos:**

Servirle con respeto;

Ofrecer servicios adaptados a sus necesidades;

Garantizar la confidencialidad de su información personal.

La prestación de los servicios está en función de los recursos humanos disponibles, según las necesidades identificadas con las mujeres y la capacidad de nuestros recursos para responder adecuadamente a las demandas. Por estas razones, no es imposible establecer tiempos para las solicitudes de alojamiento y de otros servicios posalojamiento y externos.

## Mecanismo de quejas

Si no está satisfecha con el trato de los representantes de la Maison Marie-Rollet, puede formular una queja ante el comisionado de quejas y de calidad de los servicios de la Capitale-Nationale. Esta queja puede realizarse por teléfono, por correo electrónico, por correo o presentándose en la dirección siguiente.

Por teléfono: 418-691-0762 o sin cargo al 1-844-691-0762

Por fax: 418-643-1611

Por correo electrónico: [commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Por correo postal:

Comisionado de quejas y de calidad de los servicios

2915, avenue du Bourg-Royal

Québec (Québec) G1C 3S2.

Se le dará orientación en la manera de proceder. Su queja deberá llevar su nombre, dirección, número de teléfono y un breve resumen de motivos y hechos sobre el lamentable evento. Recibirá un acuse de recibo de su queja.

El comisionado dispondrá de 45 días después de haber recibido su queja para analizarla. Toda información recibida será consignada a un expediente distinto y será tratada con toda confidencialidad. Se le comunicarán las conclusiones, motivos y soluciones posibles para responder a sus expectativas.

Esta declaración de servicios a víctimas está disponible a partir de este momento en nuestro sitio de internet [www.maisonmr.com](http://www.maisonmr.com) y también estará disponible en formato escrito para los clientes en las áreas comunes del organismo. Por favor, consulte a los participantes