

**Protocol per l'atenció integral
i coordinada
a les víctimes de violència masclista
de la comarca del Segrià**

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

1.- Introducció / Antecedents.....	pàg. 2
2.- El Marc Legislatiu.....	pàg. 4
▪ Internacional	
▪ Lleis estatals	
▪ Lleis de Catalunya	
3.- Marc teòric i conceptual	pàg. 6
3.1 - Definició de violència	
3.2 - Tipologies de violència	
3.3 - Àmbits on es pot produir la violència masclista	
3.4 - Conceptes clau	
3.5 - Àmbit d'actuació del protocol	
4.-Objectius.....	pàg. 10
5.- Xarxes d'atenció a les dones de la comarca.....	pàg. 11
6.-Criteris generals d'atenció.....	pàg. 14
7.- Intervenció per àmbits.....	pàg. 16
▪ Policial	
▪ Judicial	
▪ Social	
▪ Salut	
8.- Circuits d'atenció a les dones a la comarca del Segrià....	pàg. 26
9.-Avaluació i seguiment del protocol.....	pàg. 34
10.-Recomanacions de bones praxis.....	pàg. 35

1.- Introducció

La violència vers les dones és un fenomen social que respon a un patró de conducta que pretén aconseguir un control i poder vers les dones. Es reconeix en les pautes culturals, en els costums i els hàbits tradicionals que perpetuen la condició inferior de les dones. Totes les pràctiques assignen a les dones una posició secundària en la família, en el lloc de treball, en la comunitat i en la societat.

La violència és un fenomen que s'ha donat en tots els temps i que ha estat invisible durant molts anys en produir-se en l'àmbit privat. Ningú no la veia ni l'anomenava, ni tan sols les mateixes víctimes. Està tan arrelada històricament, i és tan present en la nostra societat, que ens costa identificar-la; ha estat normalitzada i integrada socialment.

La violència no és un comportament natural, és una actitud apresada a través de la socialització. Per aquest motiu parlem de violència de gènere, per assenyalar la importància que hi té la cultura, per deixar clar que aquesta forma de violència és una construcció social i no una derivació espontània de la natura.

Des d'una perspectiva preventiva, l'educació en la igualtat i el caràcter il·legítim de la violència com a instrument de resolució de conflictes, són els pilars en els quals ens hem de basar per reconèixer el problema, així com l'adopció de mesures per eradicar-lo.

Aquest procés de veure i anomenar un problema social on abans només hi havia pràctiques normals i acceptades, gràcies als grups feministes i de defensa dels drets humans, ha ajudat a identificar-lo i a poder actuar.

Quan una conducta forma part de les pràctiques habituals i acceptades en una societat, els valors socials i el dret la legitimen. En el moment en què una conducta transgredeix els valors i l'ordre social, es creen o s'endureixen les lleis penals per limitar aquest comportament.

La major part de les pràctiques de violència de gènere, no han estat considerades delictes fins ara. En el moment en què s'ha començat a definir i mesurar la violència contra les dones, la seva evident incompatibilitat amb un ordre social democràtic ha fet que es creïn i es modifiquin moltes lleis penals.

Les sancions amb què es castiga la violència contra les dones s'uneixen a les mesures que intenten protegir-les i dissuadir els agressors.

En els darrers anys, arran de l'aprovació legislativa que pena aquest fenomen social, l'actuació de les administracions públiques, les forces de seguretat, el poder judicial, els serveis sanitaris, els serveis socials, serveis d'atenció a les dones, etc., s'han coordinat i desenvolupat protocols d'actuació per tal de treballar plegats en la prevenció i atenció de les víctimes de violència masclista.

L'atenció de les persones víctimes de violència de gènere o masclista s'ha de basar en un abordatge integral i coordinat entre tots els professionals dels diferents serveis del territori que atenen. Aquest és el motiu pel qual es planteja el present protocol, amb el qual es volen definir els instruments de coordinació dels diferents agents socials que permetin una atenció integral, multidisciplinària i de qualitat a les víctimes.

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

Antecedents

A la comarca del Segrià, a l'any 1999 es signà un acord de col·laboració amb el Cos de Mossos d'Esquadra per tal de garantir l'atenció urgent a les víctimes de la violència domèstica.

L'any 2001 s'elaborà des de l'àrea de Serveis Socials el primer "Protocol d'intervenció professional d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar", per tal de donar resposta a aquestes situacions. L'any 2005 es concretà l'actuació amb l'elaboració del "Projecte comarcal d'atenció a les víctimes de la violència domèstica", per intentar així protocol·litzar qualsevol acció professional, però es va limitar a l'àrea dels serveis socials.

L'any 2012 es contextualitza la intervenció mitjançant l'optimització dels serveis implicats en la intervenció, a través de l'aplicació del "Protocol d'intervenció coordinada en situacions de violència masclista en entre els serveis socials i el Servei d'informació i Atenció a les Dones".

Conscients de la necessitat d'una atenció coordinada amb altres recursos de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública s'ha creat a finals de 2012 un equip comarcal format per professionals de diferents àmbits (policia, sanitari, judicial, educació, dona, immigració, etc.) per tal d'elaborar el "Protocol per a l'atenció coordinada integral a les víctimes de la violència masclista de la comarca del Segrià", d'acord amb la legislació vigent.

En data _____ de 2016 s'aprova el present protocol pel Ple de la corporació del Consell Comarcal del Segrià.

2.- Marc Legislatiu i Normatiu

En l'àmbit internacional, podem destacar:

- Declaració Universal dels Drets Humans, ONU 19 desembre 1979.
- Declaració 48/104 de l' Assemblea General de les Nacions Unides sobre l'eliminació de la violència contra la dona, 20 desembre 1993.
- Les quatre conferències mundials sobre la dona (Mèxic 1975, Copenhaguen 1980, Nairobi 1985 i Beijing 1995).
- Resolució de la Comissió dels Drets Humans de les Nacions Unides 1997, exhorta tots els estats a condemnar la violència contra les dones.

En l'àmbit europeu, destaquen:

- Resolució A-44, del Parlament Europeu 1986. Per primera vegada es tracta el tema del greu problema que suposa la violència domèstica.
- Resolució del Parlament Europeu de 16 setembre 1997, que obliga els estats a tenir una política adequada per prevenir i perseguir la violència contra les dones.
- La directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell, relativa a la igualtat de tracte entre homes i dones a les condicions de treball.
- La recomanació núm. 5 de l'any 2002 sobre la protecció de les dones contra la violència.

Normativa estatal:

- Constitució espanyola 1978.
- Llei 27/2003, de 31 juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei orgànica 11/2003, de 29 setembre de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.
- Llei orgànica 15/2003, de 25 novembre de reforma del Codi penal.
- Reial Decret 355/2004, pel qual es crea un registre central per la protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març per a la igualtat efectiva entre homes i dones.

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

Normativa catalana:

- Resolució JUI/3338/2003 del Departament de Justícia i Interior, de 30 d'octubre, per la qual es dona publicitat a l' Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya de 21 d'octubre de 2003, que estableix els punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica (les Oficines d' Atenció a la Víctima del Delicte).
 - Estatut d'autonomia de Catalunya.
 - Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
 - VII Pla de polítiques de dones 2012-2015.
 - Llei 17/2015, del 21 de juliol, d' igualtat efectiva de dones i homes.
-

3.- Marc teòric i conceptual

3.1 Definició de violència

S'entén per violència masclista la que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.

3.2 Tipologia o formes de violència

- *Violència física*: comprèn qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
- *Violència psicològica*: comprèn tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaces, d'humiliació, de vexacions, d'exigència d'obediència o submissió, de coerció verbal, d'insults, d'aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.
- *Violència sexual i abusos sexuals*: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.
- *Violència econòmica*: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de llurs filles o fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

3.3 Àmbits on es pot produir la violència masclista

- *Violència en l'àmbit de la parella*: consisteix en la violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.
- *Violència en l'àmbit familiar*: consisteix en la violència física, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i les menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. No s'hi inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella, definida en l'apartat primer.
- *Violència en l'àmbit laboral*: consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:
 - a) Assetjament per raó de sexe: el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

b) Assetjament sexual: el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

- **Violència en l'àmbit social o comunitari**: comprèn les manifestacions següents:

a) Agressions sexuals: consisteixen en l'ús de la violència física i sexual exercida contra les dones i les menors d'edat que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.

b) Assetjament sexual.

c) Tràfic i explotació sexual de dones i nenes.

d) Mutilació genital femenina o risc de patir-la: inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o hi produeixi lesions, encara que hi hagi consentiment exprés o tàcit de la dona.

e) Matrimonis forçats.

f) Violència derivada de conflictes armats: inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com ara l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs forçat, l'avortament forçat, l'esterilització forçada, la infecció intencionada de malalties, la tortura o els abusos sexuals.

g) Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

- **Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones.**

3.4 Conceptes clau

- **Sensibilització**: el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.
- **Prevenició**: el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica de la violència masclista per mitjà de la reducció dels factors de risc, i impedir-ne així la normalització. Així com les accions encaminades a sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, en el sentit que cap forma de violència no és justificable, ni tolerable.
- **Detecció**: la posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible la problemàtica de la violència masclista, tant si apareix de forma precoç com de forma estable, i que permetin també conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir, per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

- **Atenció:** el conjunt d'accions destinades a una persona perquè pugui superar les situacions i les conseqüències generades per l'abús en els àmbits personal, familiar i social, tot garantint-ne la seguretat i facilitant-li la informació necessària sobre els recursos i els procediments perquè pugui resoldre la situació.
- **Recuperació:** l'etapa del cicle personal i social d'una dona que ha viscut situacions de violència en què es produeix el restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda.
- **Reparació:** el conjunt de mesures jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives i similars, preses pels diversos organismes i agents responsables de la intervenció en l'àmbit de la violència masclista, que contribueixen al restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda.
- **Victimització secundària o revictimització:** el maltractament addicional exercit contra les dones que es troben en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits –quantitatius i qualitius– de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions desencertades provinents d'altres agents implicats.
- **Precarietat econòmica:** situació d'una persona que té una percepció d'ingressos igual o inferior a l'indicador de renda de suficiència de Catalunya, que s'estableix anualment.
- **Situacions d'urgència:**
 - 1) En salut: quan a una dona i, si escau, llurs fills en situació de violència els cal una atenció sanitària immediata, amb lesions greus o no, tant físiques com psicològiques.
 - 2) Policial: quan a causa de la violència es produeix una situació de risc per a la integritat física i psicològica de la dona i/o del seu entorn relacional directe que requereix la intervenció immediata.
 - 3) Social: Quan la dona en situació de violència requereix una actuació immediata i ineludible dels serveis socials, ja que s'ha produït o es preveu que es produeixi un deteriorament de la seva situació personal i social. Aquesta situació fa referència a manca d'allotjament, de recursos econòmics i menors en risc.
- **Situacions d'emergència:** en cas de mort o situació molt greu.

3.5 Àmbit d'aplicació territorial del protocol

Àmbit d'actuació del present protocol és la comarcal del Segrià, i concretament l'àmbit geogràfic que abraça els 37 municipis de la comarca, sense incloure la seua capital, Lleida, que ja disposa del seu protocol.

El nombre total d'habitants és de 70.585, dels quals un 48,14% són dones i un 51,86% són homes, segons dades consultades a l' IDESCAT de 2014.

Els municipis tenen un nombre de població molt diferenciada uns dels altres, que va des dels 215 habitants del municipi amb menys població, fins als 9252 habitants el municipi de més població. Existeixen entre ells diferències importants quant a infraestructures, serveis, recursos, entitats, etc.

La dispersió geogràfica dels municipis i la distància de la capital de la comarca, Lleida, també cal tenir-ho en compte a l'hora de definir els agents i serveis implicats en el protocol.

4- Objectius

4.1.Objectiu General

- ✓ Consensuar uns criteris d'actuació que possibilitin la coordinació dels diferents departaments, ens locals, institucions, agents socials i serveis que se'n desprenen. Consensuar també la delimitació dels àmbits d'actuació per garantir l'efectivitat de les intervencions en l'abordatge de la violència masclista a la comarca del Segrià.

4.2.Objectius Específics

- ✓ Definir el circuit comarcal per a les intervencions davant de les diferents maneres d'exercir la violència masclista i els àmbits en els quals es pot produir.
 - ✓ Establir mecanismes de coordinació i cooperació que permetin transmetre informació continuada i fluïda entre tots els organismes i agents implicats, facilitar la intervenció coordinada i el treball en xarxa.
 - ✓ Reforçar i consolidar les derivacions entre els diferents agents socials que intervenen, ja que són una eina de suport per als professionals que integren la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció Pública.
 - ✓ Donar una atenció integral i de qualitat a les dones i llurs fills víctimes de violència masclista.
 - ✓ Garantir l'assistència a les víctimes de maltractaments a través de l'accés a un seguit de serveis i recursos.
 - ✓ Evitar la victimització secundària.
-

5.- Xarxa de serveis d'atenció a les dones de la comarca del Segrià

5.1 Serveis telefònics i telemàtica

- 112 - Centre d' Atenció i Gestió de Trucades d' Urgències del Departament d' Interior.
- 061 - Sistema d' Emergències Mèdiques (SEM).
- 9021111444- Telèfon Sanitat Respon del Departament de Salut.
- 900900120 - Línia d'atenció a les dones en situació de violència de l' Institut Català de les Dones.
- Servei de xat de la Línia d'atenció a les dones en situació de violència.
- 016 - Línia telefònica amb funcions en matèria de violència del *Ministerio*.

5.2 Serveis policials i seguretat ciutadana

- Grup d' Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d' Esquadra de la Generalitat.
- Policia Local dels municipis de la comarca que en disposin (Almacelles i Alcarràs).

5.3 Serveis judicials

- Fiscalia coordinadora d'atenció a la víctima de violència de gènere.
- Jutjat de violència sobre la dona núm. 1 de l' Administració de Justícia.
- Secció 1a penal de l' Audiència Provincial.
- Jutjat de Guàrdia.
- Equip Assessorament Tècnic i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia (EATAV).
- Oficina d' Atenció a la Víctima del Delicte del Departament de Justícia.
- Servei de Mediació Penal del Departament de Justícia.
- Secció de Serveis Socials de l'àmbit Penal del Departament de Justícia.
- Institut de Medicina Legal de Catalunya.
- Servei d' Orientació Jurídica de Col·legi d' Advocats (SOJ).
- Torn d'ofici especialitzat d'assistència a les víctimes de violència masclista del Col·legi d' Advocats de Lleida.

5.4 Serveis de salut

- Unitat de Treball Social de l' Hospital Universitari Arnau de Vilanova.
- Hospital Provincial Santa Maria .
- Pla funcional "Crisàlide" del centre de salut mental adults de l' Hospital Provincial de Santa Maria.
- Programa sanitari d'atenció a la salut sexual i reproductiva PASSIR

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

- Centres d'atenció primària de salut de referència dels municipis.
- Consultoris locals de les àrees rurals corresponents.
- Servei d' Emergències Sanitàries (SEM). Atenció psicològica d'urgència.

5.5 Serveis socials

- Serveis socials d'atenció primària del Consell Comarcal del Segrià.
- Servei d'acolliment d'urgència del Consell Comarcal del Segrià.
- Serveis d'acolliment residencial per a dones i fills en situació de violència del Departament de Benestar Social i Família.
- Servei tècnic de Punts de Trobada del Departament de Benestar Social i Família.
- Unitat de violència sobre la dona de la Subdelegació del Govern.

5.6 Serveis d'informació a les dones

- Servei d' Informació i atenció a les dones del Consell Comarcal del Segrià (atenció social, jurídica i psicològica).
- Servei de Teleassistència mòbil del *Ministerio* (Atenpro).
- Oficina d'informació de l' Institut Català de les Dones. (atenció jurídica i psicològica).
- Servei d' Intervenció en crisis greus EXIL en situació de violència masclista de l' ICD del Departament de Benestar i Família.
- Servei d' Intervenció Especialitzada (SIE LLEIDA) de Secretaria de Famílies del Departament de Benestar Social i Família.

5.7 Serveis educatius

- Departament d' Ensenyament.
- Equips d' Assessorament Psicopedagògic del Segrià (EAPS) del Departament d' Ensenyament.

5.8 Serveis de joventut

- Joventut del Consell Comarcal del Segrià.

5.9 Serveis d'immigració

- Servei d'immigració del Consell Comarcal del Segrià.

5.10 Serveis de formació, inserció laboral i promoció

- Servei d' Ocupació de Catalunya.
- Direcció General d' Igualtat d'oportunitats del Departament de Treball.
- Institut Salvador Seguí de l' Ajuntament de Lleida.
- Entitats d'iniciativa social (Creu Roja).

5.11 Serveis laborals del sindicats

- Centre d'informació per a treballadors estrangers CITE de CCOO.
- Gabinet higiene de salut laboral de CCOO.
- Associació d' Ajuda Mútua d' Immigrants d' UGT (AMIC).
- Secretaria de la Dona d' UGT.

5.12 Organismes de promoció de la dona

- Centre Dolors Piera d' Igualtat d' Oportunitats i Promoció de les Dones. Universitat de Lleida.
 - Consell Sectorial de les Dones del Consell Comarcal del Segrià
 - Consell Consultiu de la Gent Gran del Consell Comarcal del Segrià.
-

6- Criteris Generals d'atenció:

L'atenció de les dones que es troben en situació de violència masclista s'ha realitzat considerant la forma en què la dona s'adreça a qualsevol servei de la xarxa en la recerca d'ajuda. S'hi identifiquen dues situacions:

- —**la demanda expressada**, en què es reconeix la situació de violència i es manifesta la necessitat i la voluntat de rebre suport i protecció.
- —**la demanda no expressada**, en la qual el professional que fa l'atenció des de qualsevol servei al qual s'ha adreçat la dona, detecta que hi ha indicis de violència sense que aquesta reconegui la problemàtica de violència o bé no vulgui exposar-la.

En ambdues situacions pot haver-hi una necessitat urgent (de salut, social, de seguretat).

En el moment de determinar les intervencions d'urgència s'han establert dos canals d'accés per garantir l'assistència, segons l'horari dels serveis.

Tant els serveis de salut com els policials tenen serveis de 24h. Pel que fa a l'àmbit judicial, a excepció de l' Oficina d' Atenció a la Víctima del Delicte, el Jutjat de guàrdia i el torn d'ofici del col·legi d'advocats també funcionen les 24h.

Fora de l'horari habitual dels diferents serveis de la xarxa, el Cos de Mossos d' Esquadra,(GAV), mitjançant l'equip especialitzat i l' Oficina d' Atenció a la Víctima de la Comissaria de Policia de Lleida, serà el referent de l'acolliment d'urgència.

Dins de l'horari d'atenció seran els diferents serveis els que prestaran atenció en el marc de les seves competències i d'acord amb els propis protocols interns, en col·laboració i coordinació amb els altres serveis que integren la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció Pública quan sigui necessari.

A efectes d'aquest protocol, entenem per derivació aquelles comunicacions i/o actuacions formals per mitjà de les quals la persona que s'adreça a un determinat servei és redirigida a un altre. Aquesta derivació ha d'incloure com a mínim una identificació del servei i/o professional derivant, la data en què es fa la derivació / atenció, el motiu de la derivació i les dades recollides de la persona, així com les intervencions realitzades des del servei que l'ha atès primer.

El professional que fa l'atenció des de qualsevol servei comunicarà, a l'equip especialitzat del Cos de Mossos d' Esquadra, l' incompliment de les ordres de protecció, sempre que en tinguin coneixement, en particular quan s'hagi reiniciat la convivència, tot informant també la dona d'aquesta acció. Des dels serveis judicials aquesta comunicació s'adreçarà directament al Jutjat o a la Fiscalia. Aquesta comunicació es farà d'acord amb el marc legal vigent i el que preveuen els respectius codis deontològics professionals.

Així mateix, també amb caràcter general, mitjançant el Consell Comarcal del Segrià, es podrà activar el **Servei d'intervenció en crisis greus en l'àmbit de la violència masclista** de l' Institut Català de les Dones quan es produeixi una situació greu (o extrema) que requereixi una intervenció especialitzada. S'entén com a greu aquella situació de violència masclista que per les seves característiques de gravetat (violència greu, violència amb resultat de mort, múltiples víctimes) ha tingut especial impacte personal i/o familiar, comunitari i/o

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

mediàtic. Es farà l'ofertament a la dona, víctima d'actes greus de violència masclista, als fills, a l'entorn familiar de la víctima i/o a les persones professionals implicades en l'ajuda a aquestes víctimes; és un servei complementari a altres serveis.

En el cas que la dona no parli la llengua pròpia del país, el centre que fa l'atenció és responsable de facilitar-li la traducció.

En l'atenció es destaquen dues accions clau: la recuperació de l'autonomia personal i l'apoderament.

S'entén per **recuperació de l'autonomia personal** el conjunt d'actuacions que han de permetre a la dona superar els dèficits que li impedeixen exercir els seus drets i el seu projecte vital i faran referència a les accions de suport en l'àmbit econòmic, laboral, d'habitatge i d'atenció a les necessitats de cura, entre altres.

Entendrem per **apoderament** el procés pel qual una persona pren consciència de les seves competències i dirigeix la seva vida autònomament.

7- Intervenció per àmbits:

Àmbit policial

La Policia de la Generalitat-Mossos d' Esquadra (PG-ME) focalitza les seves actuacions de manera transversal, amb víctimes de violència masclista i altres víctimes vulnerables, des de les vessants de la prevenció, la detecció, l'atenció, el seguiment i la protecció d'aquestes víctimes.

Les actuacions policials comprenen tant el treball preventiu, orientat a aquestes víctimes, com totes aquelles accions dutes a terme des del moment en què es té notícia que una persona pot ser o és víctima de violència masclista i/o domèstica, fins el moment en què es finalitza el seguiment del seu cas per absència de risc.

1 Prevenció i detecció

En la cerca d'una major eficàcia en la prevenció i atenció de les víctimes de violència masclista, la PG-ME realitza una sèrie d'accions preventives amb l'objectiu de detectar i donar resposta a les necessitats de les possibles víctimes.

La PG-ME realitza accions de sensibilització a la ciutadania a través de presentacions (xerrades) per crear espais de reflexió sobre què és la violència masclista i com es detecta. Aquestes presentacions estan adreçades a estudiants, programes per a joves, col·laboració amb organitzacions i entitats assistencials, etc. L'objectiu principal és la sensibilització, per tal de generar canvis i modificacions a l' imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista, així com aportar a les persones receptores eines que els permetin detectar la violència masclista durant la seva fase inicial.

La PG-ME també col·labora i participa en circuits territorials, taules locals i comarcals, així com en comissions específiques, que tenen com a finalitat establir una intervenció coordinada entre tots els operadors de la xarxa, establint protocols d'actuació i fluxos de comunicació per coordinar les intervencions d'una forma integral.

2 Atenció a la víctima

Consisteix en escoltar, informar i assessorar les víctimes que pateixen violència masclista, sobre els drets que tenen i les accions que poden emprendre, així com sobre els organismes on poden acudir per exercir els seus drets.

La PG-ME realitza la instrucció de les diligències policials, informació de drets de la víctima i la sol·licitud de l'ordre de protecció i fa tramesa a l'autoritat judicial/Fiscalia corresponent.

3 Seguiment i protecció

La PG-ME valora el risc que pateix la víctima, en cada cas, per proposar, si escau, mesures policials de protecció. Aquestes mesures estan destinades a garantir una protecció eficaç a qualsevol víctima de violència masclista i s'adapten a les necessitats i circumstàncies de la víctima. També serveixen per mantenir una comunicació ja sigui esporàdica o bé permanent amb aquestes persones, poder-les localitzar en cas de necessitat i proporcionar-los una atenció i una protecció immediata davant situacions d'emergència.

Aquestes mesures poden ser determinades d'ofici o mitjançant una interlocutòria Judicial o de Fiscalia.

En el cas de víctimes de violència masclista que necessitin protecció policial, amb independència de gaudir o no mesures judicials de protecció, la PG-ME podrà establir els diferents nivell de protecció en funció del nivell de risc.

La PG-ME, mitjançant els Grups d'Atenció a la Víctima (GAV) realitza seguiment a les víctimes de violència masclista que disposen o no de mesures judicials de protecció. Aquest seguiment a la víctima consisteix en realitzar gestions dirigides a la seva orientació i seguretat.

Intervenció Policial

La PG-ME realitzarà les següents actuacions policials:

1. Preservar la integritat física de la víctima i acompanyar-la a un centre sanitari o gestionar l'assistència sanitària, quan sigui necessari.
2. Els Grups d' Atenció a la Víctima (GAV) són les unitats de la PG-ME amb formació especialitzada per realitzar atenció i seguiment a víctimes de violència masclista. Realitzen atenció, informació i assessorament a les víctimes sobre els drets i les accions que poden emprendre i sobre els organismes a on poden acudir per exercir aquests drets. Els funcionaris de la PG-ME adscrits als GAV estan en contacte amb els diversos professionals del territori que intervenen en l' abordatge del fenomen de la violència masclista, establint protocols d' actuació i fluxos de comunicació per coordinar les intervencions d' una forma integral. Una altra de les tasques que assumeixen els GAV és el contacte amb les víctimes i el seguiment dels casos de manera individualitzada per garantir la seva seguretat i el compliment de mesures que l' autoritat judicial hagi pogut determinar.
3. L' Oficina d' Atenció al Ciutadà (OAC) és el servei de la PG-ME instal·lat en cada una de les seves comissaries i que té com a funció principal recollir totes les denúncies d' àmbit penal presentades per la ciutadania. En qualsevol cas, les denúncies relacionades amb els àmbits de la violència masclista sempre es

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

deriven posteriorment al GAV de referència per al seu assessorament, derivació a altres serveis, si escau, i seguiment individualitzat.

4. Si la víctima no desitja denunciar els fets es posaran en coneixement de l'autoritat judicial competent d'ofici, i s'informarà a la víctima d'aquest fet i del procediment a seguir en aquests casos. Cal tenir present que en relació a determinades tipologies penals caldrà necessàriament la prèvia denúncia de la víctima (per exemple delictes contra la llibertat sexual). A més a més, es realitzaran les diligències o gestions preventives d'assegurament de prova que siguin necessàries.

5. Quan la víctima estigui en condicions de denunciar els fets, se la informarà dels seus drets i del dret a sol·licitar assistència jurídica especialitzada i gratuïta de forma immediata o bé designar un advocat de la seva elecció. Si ho sol·licita, s'ha de requerir la presència de l'advocat de torn d'ofici perquè l'assisteixi en la seu policial i/o judicial. Finalment s'informarà del dret a sol·licitar una Ordre de Protecció d'acord amb a l'article 62 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i l'article 544ter de LECr, apartat 1 i 2 que regulen tant la petició com el tràmit de la mateixa; o altres mesures de protecció.

6. En cas que la víctima sigui estrangera no comunitària en situació administrativa irregular a Espanya, caldrà informar-la dels drets que l'assisteixen d'acord amb la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

7. La PG-ME acompanyarà, si cal, la dona i llurs filles o fills al lloc d'acolliment d'urgència de referència, sempre que aquesta no disposi de cap altre domicili que pugui garantir la seva seguretat. En hores d'atenció dels Serveis Socials es derivarà a aquests.

8. En tots els casos les víctimes seran informades dels altres serveis i recursos assistencials que disposa per adreçar-s'hi.

9. La PG-ME informarà a la víctima de les mesures d'autoprotecció que pot adoptar, valorant l'existència o no de mesures de protecció i el moment en què es produeix l'episodi de violència:

- Mesures d'autoprotecció prèvies a un episodi de violència.
- Mesures d'autoprotecció durant un episodi de violència.
- Mesures d'autoprotecció posteriors a un episodi de violència.

Àmbit judicial

Segons estableix la Constitució espanyola, correspon a la Fiscalia promoure l'acció de la justícia en defensa de la legalitat, dels drets dels i de l'interès públic. La Fiscalia ha d'actuar d'ofici o a petició de les persones interessades, així com vetllar per la independència dels tribunals i procurar, davant d'aquests, la satisfacció de l'interès social. Arran de l'entrada en vigor de la Llei orgànica 1/2004 existeix un servei especialitzat de fiscals en totes les fiscalies que, amb caràcter permanent, assumeixen el servei de guàrdia, així com les incidències en aquesta matèria del Jutjat exclusiu de violència de gènere i violència domèstica.

En aquest àmbit, es destaca el paper que desenvolupa l'advocat que assisteix la víctima en el procediment judicial i l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte que li farà suport

L'advocat que assisteix la víctima és la persona professional que l'acompanyarà en tots els procediments relacionats amb la denúncia per violència masclista, tant civils com penals, tal com preveu la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre. És també qui ha de proporcionar-li tota la informació sobre els drets que té com a víctima i sobre els diferents procediments, tràmits i gestions, on i com realitzar-los o les seues possibilitats i terminis. Així mateix, qui ha d'informar de les conseqüències de dur a terme o no determinades actuacions (sol·licitud de punt de trobada, reclamació de pensions, ús/abandonament del domicili, regularització del permís de residència/treball per compte propi a l'empareda dels procediments que preveu la llei en situació de violència masclista, pròrroga de mesures civils, inici de procediment de separació/divorci...). Aquesta figura professional és d'especial importància en el cas de les dones estrangeres, les quals orientarà per tal que puguin fer efectius els drets que garanteix la legislació vigent pel que fa a la regularització dels permisos d'estrangeria i a altres drets socials. A més a més de l'assistència en els temes civils i penals, també és qui ha d'informar sobre els drets laborals i de seguretat social i les possibilitats de gaudir-ne si està ocupada. Per tots aquests motius, és imprescindible un coneixement complet i actualitzat, a través d'accions de formació continuada, sobre la matèria i sobre els recursos existents i la manera d'accedir-hi.

L'advocat s'identificarà i indicarà a la dona com pot establir-hi contacte, tant telefònic com presencial, de manera clara i per escrit. A més a més, sol·licitarà a la dona les dades de contacte per poder-hi establir comunicació; la dona, en cas que es trobi en situació d'acolliment, podrà facilitar les dades de contacte que aquest servei d'acollida hagi establert, en aquest cas.

En el moment que la dona accepta l'assistència jurídica del torn d'ofici especialitzat, bé perquè s'adreça al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats, bé perquè ho sol·licita en el moment de la denúncia, el professional que es designi es posarà en contacte amb la víctima amb la màxima celeritat. Aquesta celeritat s'extremarà quan s'hagi sol·licitat la seva assistència abans d'interposar la denúncia i es presentarà a la comissaria de policia, si s'ha fet la demanda des d'allí.

En el cas que hi hagi menors i quan es consideri que el compliment del règim de visites pot posar en perill la seguretat dels menors i/o de la mare, pot

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

suposar un motiu d'agreujament de la situació familiar, i/o la dona ho sol·liciti, es farà constar en les mesures judicials la petició del Punt de Trobada per realitzar les visites o dels intercanvis dels menors.

Amb la finalitat d'agilitzar els tràmits i la presència de la dona en els jutjats, en el mateix moment de posar la denúncia, sempre que sigui possible, es fixarà el dia i l'hora de citació judicial, i se li lliurarà per escrit juntament amb una còpia de la denúncia i dels seus drets.

En aquell mateix dia i de manera prèvia a la compareixença davant el jutge, serà atesa per professionals de l' Oficina d' Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD).

Des d' aquesta Oficina s'ofereix atenció, suport i orientació a les persones perjudicades per un delicte o falta. Som el punt de Coordinació de les Ordres de Protecció de les víctimes de violència domèstica i/o gènere que adopten els òrgans judicials de Catalunya. Dins les seves funcions remarcar: assistència abans, durant i després de la compareixença judicial, acompanyament a judici, sol·licitud de mesures de protecció a l'acte de judici oral per evitar la confrontació visual amb l'encausat, informar de la situació processal de l' encausat i de les mesures adoptades per la seva protecció . La derivació es pot fer des dels òrgans judicials, per iniciativa personal o per derivació de qualsevol servei.

Tot seguit serà atesa pel metge forense, que farà la valoració de les lesions, i a continuació pel fiscal competent. Si es determina l' Ordre de Protecció, des de l' Oficina d' Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD), se la informarà dels drets i deures que comporta i s'hi posaran en contacte per tal d' iniciar la intervenció i un cop valorades les necessitats es considerarà continuar amb el programa de seguiment a partir de: orientació i atenció judicial, la gestió de mesures de protecció que implica informar la víctima de la situació procesal, abast, vigència i situació penitenciària de l' agressor, acompanyament en seu judicial i a l' acte del judici oral, atenció psicològica a fi de potenciar els recursos i habilitats, així com restablir el benestar emocional, i per últim, afavorir la integració i inclusió social a partir de la pròpia xarxa social de la víctima i de les necessitats avaluades.

Amb l'objectiu de reduir el risc i d'oferir un acompanyament a la víctima en el seu procés, l' OAVD la informarà dels recursos a l'abast: suport psicològic, suport social, serveis de tractament, suport als menors... en farà la derivació i acompanyaments oportuns i reforçarà o ampliarà la informació rebuda en altres instàncies.

En cas que la dona retiri la denúncia, la Fiscalia adreçarà la dona a l' Oficina d' Atenció a la Víctima del Delicte novament amb la finalitat d'orientar-la sobre els recursos a l'abast, tant per a ella com per a les persones que en depenen, en la nova situació. S'entén que la dona que retira una denúncia se situa en una situació d'especial vulnerabilitat i cal extremar les precaucions per generar un actitud receptiva a l'oferiment de recursos que poden ajudar-la a apoderar-se i a prendre decisions que garanteixin la seva seguretat i autonomia personal en un futur.

Altrament, el Departament de Justícia compta amb altres equips com:

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

-Equip d' Assessorament Tècnic Penal Adults: Donen resposta a les demandes d' assessorament tècnic oficiades pels òrgans judicials de la jurisdicció penal per tal de facilitar-ne la presa de decisions. Aquest encàrrec es materialitza amb l' elaboració d' informes en relació a les persones encausades, víctimes i testimonis implicades en el procediment judicial. Posteriorment es ratifica i/o s'amplia els informes en el transcurs de l'acte de judici oral. La derivació es fa des dels òrgans judicials.

-Mediació i Reparació Penal d' Adults: Ofereix la possibilitat de mediar en el conflicte segons els interessos i necessitats de les parts implicades, així com la reparació dels danys soferts (econòmica, personal, moral, amb activitats reparadores...). Ho poden sol·licitar la víctima o persona perjudicada o el seu advocat, l' imputat o el seu advocat, i l' òrgan judicial mitjançant ofici.

-Equip Menors d' Assessorament i Mediació: En la jurisdicció de menors és preceptiu aplicar el programa d' assessorament tècnic dins del procediment judicial per als menors i joves (14-18 anys) presumptament autors d' un fet delictiu. La Llei 5/2000 de la Responsabilitat Penal del Menor, contempla també l' aplicació del programa de Mediació: on s' ofereix l' oportunitat als infractors de reparar voluntàriament el dant causat a la víctima. La derivació es fa des de Fiscalia de Menors.

-Equip de Medi Obert: Es dona contingut a les mesures judicials dictades pel Jutjat de Menors mitjançant l' aplicació dels programes: Prestació en benefici a la comunitat, Llibertat vigilada, Realització de tasques socioeducatives, tractament terapèutic ambulatori, permanència de cap de setmana en domicili, internament terapèutic/convivència en grup educatiu, acolliment familiar o assistència a Centre de dia. La derivació es fa des del Jutjat de Menors.

-Serveis Socials Àmbit Penal: Les MPA (Mesures Penals Alternatives) són penes que s' executen a l'entorn comunitari sota la supervisió de l'administració pública competent. Aquestes mesures permeten a l' infractor conciliar el règim penal amb la vida familiar, laboral i social amb plena salvaguarda dels fets de les víctimes. Tipus de MPA: Treballs en Benefici a la Comunitat, suspensions i substitucions de les penes, mesures de seguretat privatives de llibertat, mesures de seguretat no privatives. La derivació es fa des dels Òrgans Judicials que executen les Sentències.

Àmbit social

En l'àmbit social es consideren diferents serveis d'informació, orientació i gestió de recursos adreçats a afavorir la recuperació de l'autonomia personal i la presa de decisions. Així, trobarem dins d'aquest àmbit: els serveis socials d'atenció primària i el servei d'informació i atenció a les dones, els serveis d'orientació laboral i el conjunt de serveis de suport identificats dins de la xarxa.

Els serveis socials s'estructuren en dos nivells: l'atenció bàsica i especialitzada. L'atenció bàsica, de caràcter públic i local, segons recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, "és un dispositiu potent d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari que, a més d'ésser la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, és l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis". Segons s'estableix en l'article 7, són destinatàries dels serveis socials, especialment, entre altres, les persones que estiguin en alguna situació de violència masclista i de les diverses manifestacions de la violència familiar.

Les tasques i funcions dels serveis socials bàsics són, entre altres:

- Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en el seu àmbit territorial.
- Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- Gestionar prestacions d'urgència social.
- Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

- Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que els siguin atribuïdes.
- Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- Informar a petició de jutges i fiscals, sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

El SIAD és el servei que dona atenció a les dones, proporcionant informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la seua vida: àmbit laboral, social, personal, familiar i altres, fan especial atenció a la detecció de la violència masclista i estableixen els mecanismes de derivació a serveis especialitzats.

D'acord amb la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, els SIAD són un dels serveis que integren la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, i ofereixen atenció i recuperació integral a les dones que pateixen violència masclista.

La Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública és el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista.

Pel que fa a l'atenció a la violència masclista, el SIAD està vinculat amb els circuits d'atenció local per abordar la problemàtica, atès que representen una porta d'entrada de les dones que es troben en aquesta situació.

Per altra banda i d'acord amb els objectius específics que estableix la Fitxa del Contracte - Programa del SIAD, signat entre l'Institut Català de les Dones i el Consell Comarcal del Segrià en relació amb l'atenció individual de la violència masclista, les accions a desenvolupar per aquest servei són:

- "Assessorar, orientar i realitzar una primera atenció a dones en situacions de violència masclista".
- "Coordinar-ne l'actuació i efectuar les derivacions pertinents i l'acompanyament necessari amb el servei d'intervenció especialitzada de referència i/o amb els serveis específics dels ens locals per abordar la violència masclista. També amb altres recursos, públics o privats, que poden donar sortida a les diverses situacions que plantegin les usuàries en l'àmbit laboral, familiar, econòmiques...

El SIAD compta amb dos serveis:

- Atenció Psicològica, en casos que calgui una orientació psicosocial, però que l'usuària no presenti una patologia greu.
- Orientació jurídica, que ofereix orientació i assessorament legal.

El professional de referència del SIAD, a través de l'entrevista d'acollida, fa la valoració de la situació de la víctima de violència basant-se en: l'àmbit en què es produeix la violència, els tipus de violència, la seva temporalitat i els factors de risc. També orienta a la víctima en la prevenció dels atacs i en la planificació de la sortida.

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

S'estableix les coordinacions i derivacions oportunes amb els diferents serveis que intervenen en les situacions de violència a la dona: servei psicològic o jurídic del SIAD, servei d'intervenció especialitzada, servei d'acollida d'urgències comarcal, servei d'acolliment i recuperació de la Generalitat, servei d'Atenpro, serveis socials, serveis policials, serveis de salut, serveis judicials, etc.

Els recursos de formació, orientació i inserció laboral són d'especial interès en els processos de recuperació de l'autonomia personal. Per aquest motiu és de summa importància disposar d'aquest recursos que, si no en disposen al municipi on resideix la víctima, se li oferiran els ubicats a Lleida ciutat.

Per altra banda, el SIAD desenvolupa accions recollides en els plans de polítiques de dones del territori, i realitza tasques de prevenció, detecció precoç i desenvolupament d'actuacions de sensibilització social.

En situacions d'emergència (cas de mort o situació molt greu), el Coordinador dels Serveis socials i en la seva absència el referent corresponent, s'encarregarà d'informar de la situació als serveis que han d'intervenir (serveis socials i/o siad) prèvia consulta al programa Hestia, així com als professionals (treballadors socials i/o educadors) tenint en compte la presència de menors o no al nucli familiar.

Àmbit salut

El Punt més immediat d'atenció en cas de violència de gènere és el consultori local de referència de cada municipi.

El centre hospitalari de referència de la comarca del Segrià és l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova i és el que atindrà, de manera preferent, les situacions d'urgència, a excepció de les atencions en matèria de salut mental, que les presta l'Hospital de Santa Maria.

Tant les Unitats Bàsiques d'Atenció Primària de Salut (ABS) com els hospitals públics compten amb Unitats de Treball Social que permeten donar una resposta més integral a les problemàtiques de salut.

Les ABS de referència del Segrià són: Alcarràs, Alfarràs-Almenar, Almacelles i Seròs. El municipi de Llardecans pertany a l'ABS de La Granadella i Els Alamús pertany a l'ABS del Pla d'Urgell. Excepte les ABS Lleida Rural Nord (GSS) i Lleida Rural Sud (ICS) que no en disposen.

Intervenció:

El professional de l'àmbit de la salut, tant primària com hospitalària, que rebi una demanda d'atenció per part d'una dona que es troba en una situació de violència masclista farà constar en la història clínica/expedient la manifestació d'aquesta situació.

Demanda Implícita: La dona no diu que ha estat agredida o encara que ho explica no vol denunciar-ho.

- Si hi ha lesions evidents, que són signe de maltractament físic, cal posar-ho en coneixement del jutjat de guàrdia a

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

través d'un comunicat de lesions. Cal anotar l'actuació en la història clínica de la pacient.

- Si no hi ha lesions però hi ha maltractament psíquic i físic sense confirmar, s'ha d'anotar a la història clínica i detallar totes les dades de l'exploració i les circumstàncies de l'assistència prestada, ja que si les agressions es repetissin aquestes poden servir de prova documental en un judici. Sempre amb el consentiment previ de la pacient. Es posarà en coneixement del treballadors social de l' ABS per tal que intervingui.
- Si la dona no vol posar denúncia però dóna el seu consentiment per intervenir, la treballadora social de l' ABS intervindrà i activarà els recursos de suport de la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció Primària.
- Si la dona no dóna el seu consentiment, s'ha d'oferir a la pacient la possibilitat de realitzar entrevistes de seguiment.

Demanda explícita: La dona explica els fets i manifesta la voluntat de denunciar l'agressor, es realitza un comunicat al jutjat de guàrdia i s'emet l' informe mèdic de lesions.

En el cas que la dona vulgui denunciar, s'ha d'establir contacte amb el Grup d' Atenció a la Víctima (GAV) dels Mossos d'esquadra o amb l'oficina d' Atenció al Ciutadà (OAC) per fer-ne la derivació.

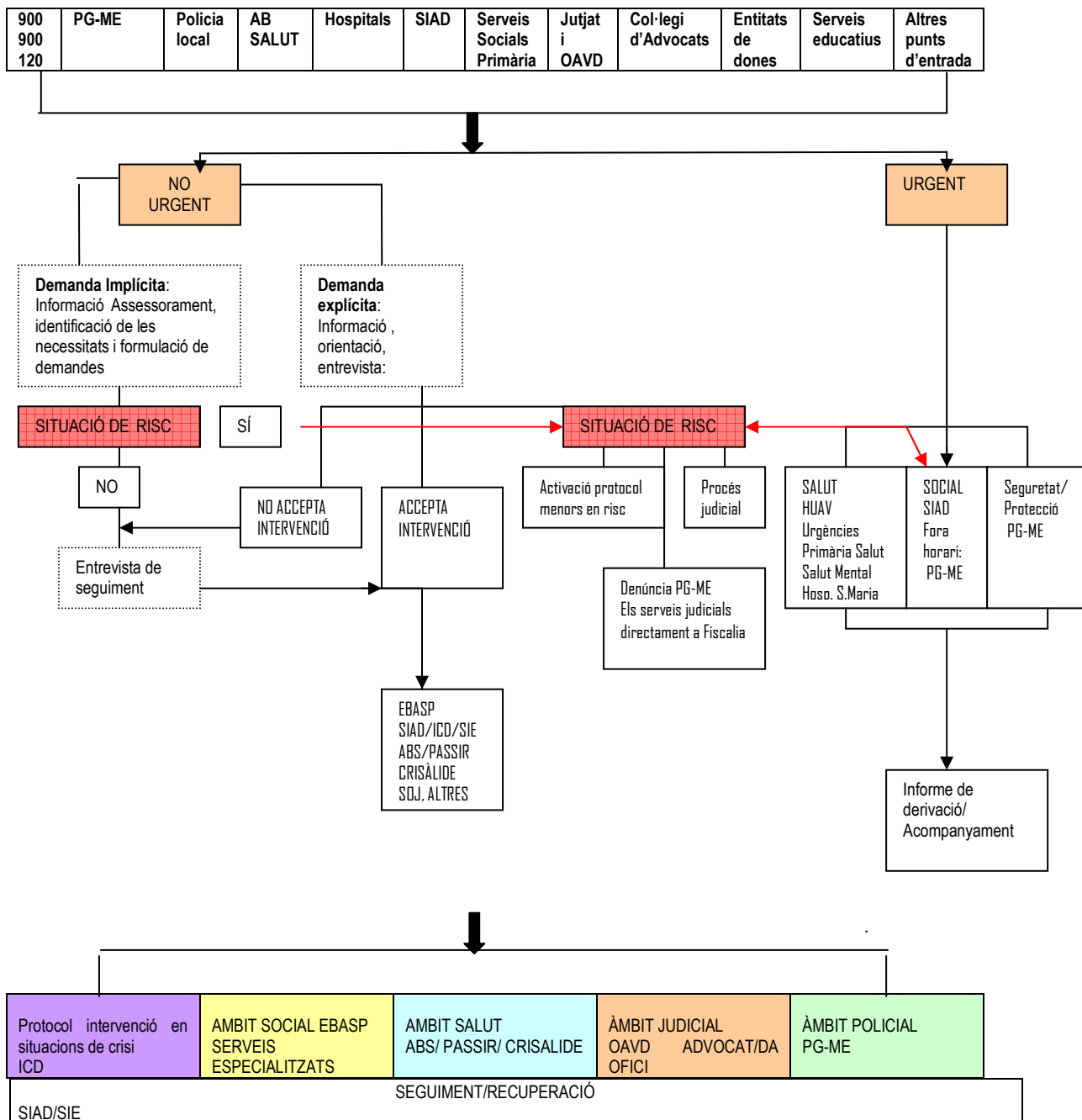
En el cas que la dona informi de l' incompliment de l' Ordre de Protecció es farà la comunicació d'aquesta situació a l' URPAC-Mossos d'Esquadra (Unitat regional de proximitat i atenció al ciutadà) i s'informarà la dona d'aquesta acció, procediment establert com a criteri general. En qualsevol de les situacions se la informarà dels recursos i serveis a l'abast. Es vetllarà pel vincle que la dona mantingui amb els serveis de salut amb l'objectiu que, en situar la intervenció social en el marc de l'atenció social primària, aquests siguin facilitadors i un suport més dels serveis socials municipals.

Si es troba en una situació d'urgència social i no disposa de recursos de familiars o d'amistats, i necessita acolliment, es farà la derivació als serveis socials d'atenció primària i/o servei d' informació i atenció a les dones.

Quan es doni una situació de violència amb agressió sexual, es farà la derivació a l' Hospital Universitari Arnau de Vilanova, i en el cas d' embaràs o interrupció voluntària de l' embaràs(IVE) al Programa d' Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (PASSIR).

8- Circuits d'atenció a les dones de la comarca del Segrià.

CIRCUIT GENERAL



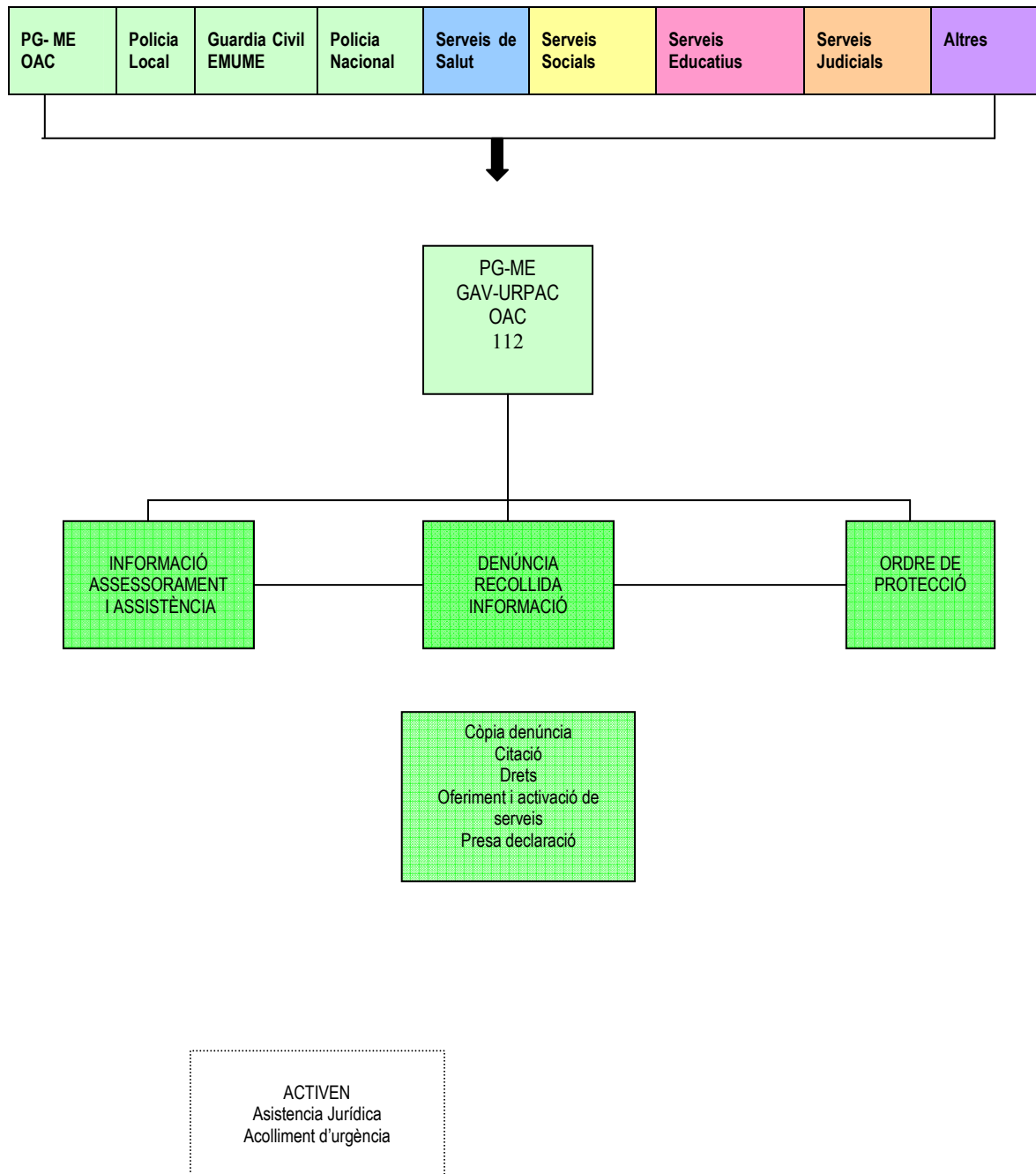
Llegenda

SIAD - Servei informació i atenció a les dones
 ABS - Area bàsica de salut
 OAVD- Oficina atenció a la víctima del delicte
 EBASP- Equip Bàsic d' Atenció Social Primària
 ICD- Institut Català de la Dona
 SIE- Servei Intervenció especialitzada

PASSIR- Programa Sanitari d' Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva
 SOJ- Servei Orientació jurídica
 PG-ME Policia de la Generalitat- Mossos d' Esquadra
 HUAV- Hospital Universitari Arnau de Vilanova

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT POLICIAL

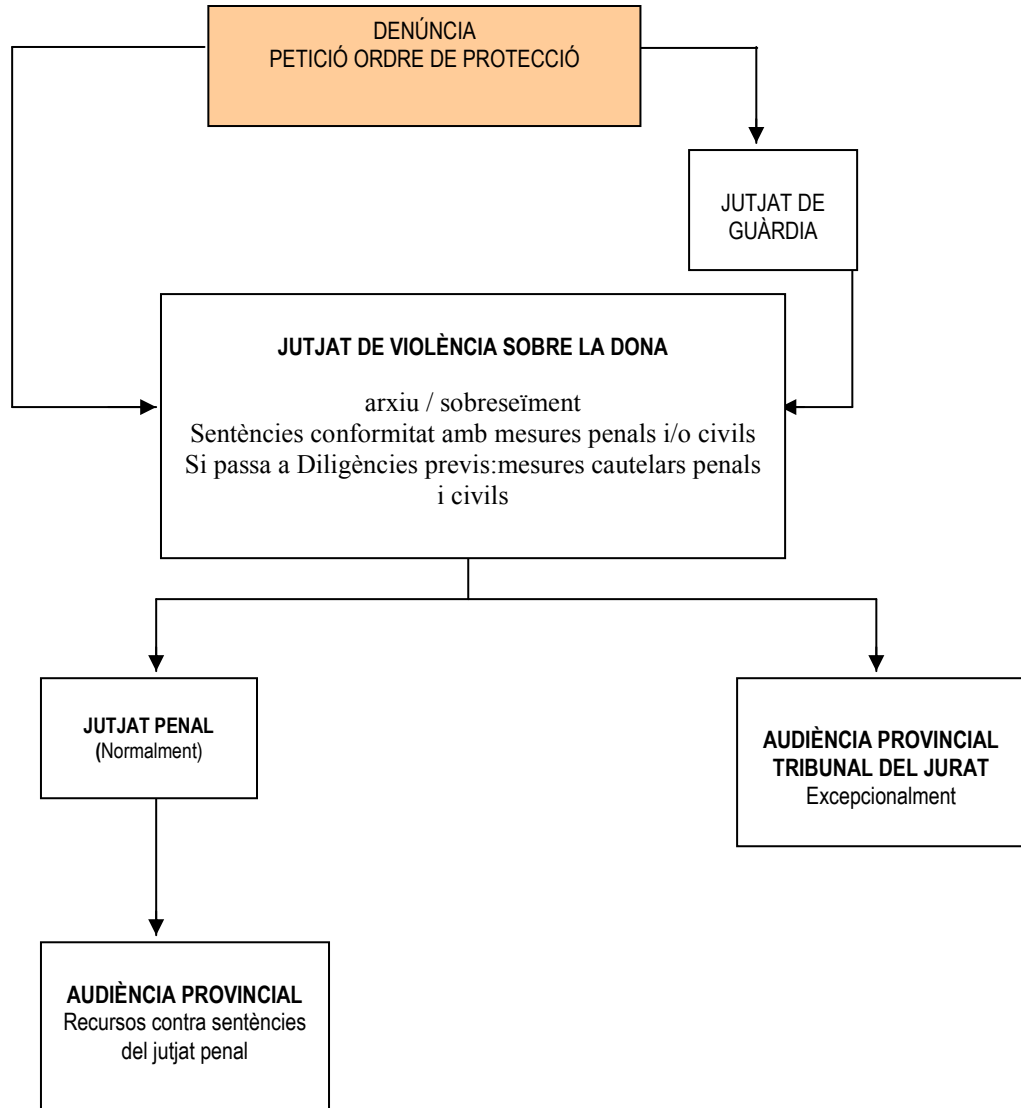


Llegenda

PG-ME - Policia de la Generalitat- Mossos d' Esquadra
GAV – Grups d' Atenció a la Víctima
URPAC – Unitat Regional de proximitat i atenció al ciutadà
OAC- Oficina d' Atenció al Ciutadà

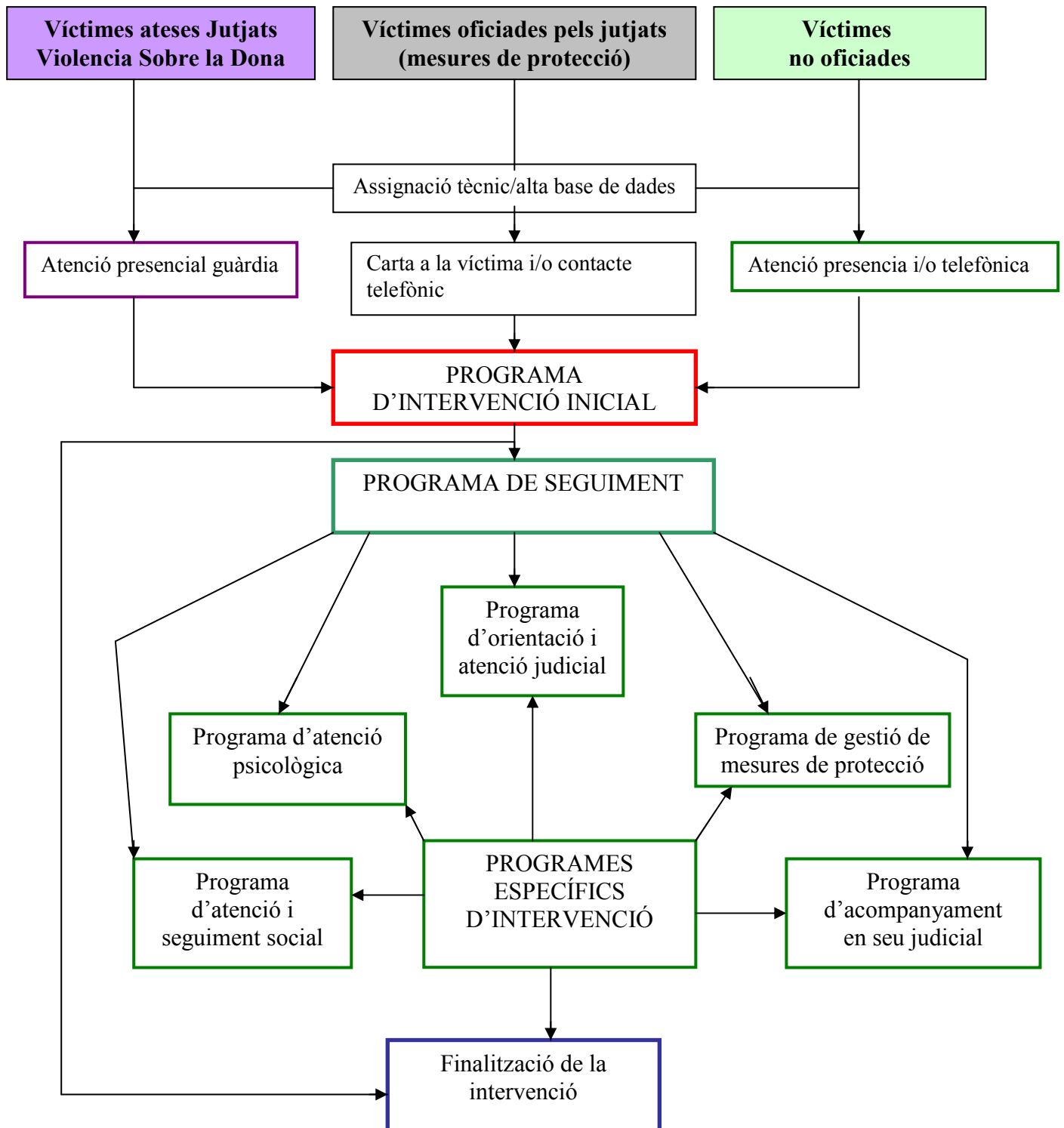
Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT ÀMBIT JUDICIAL



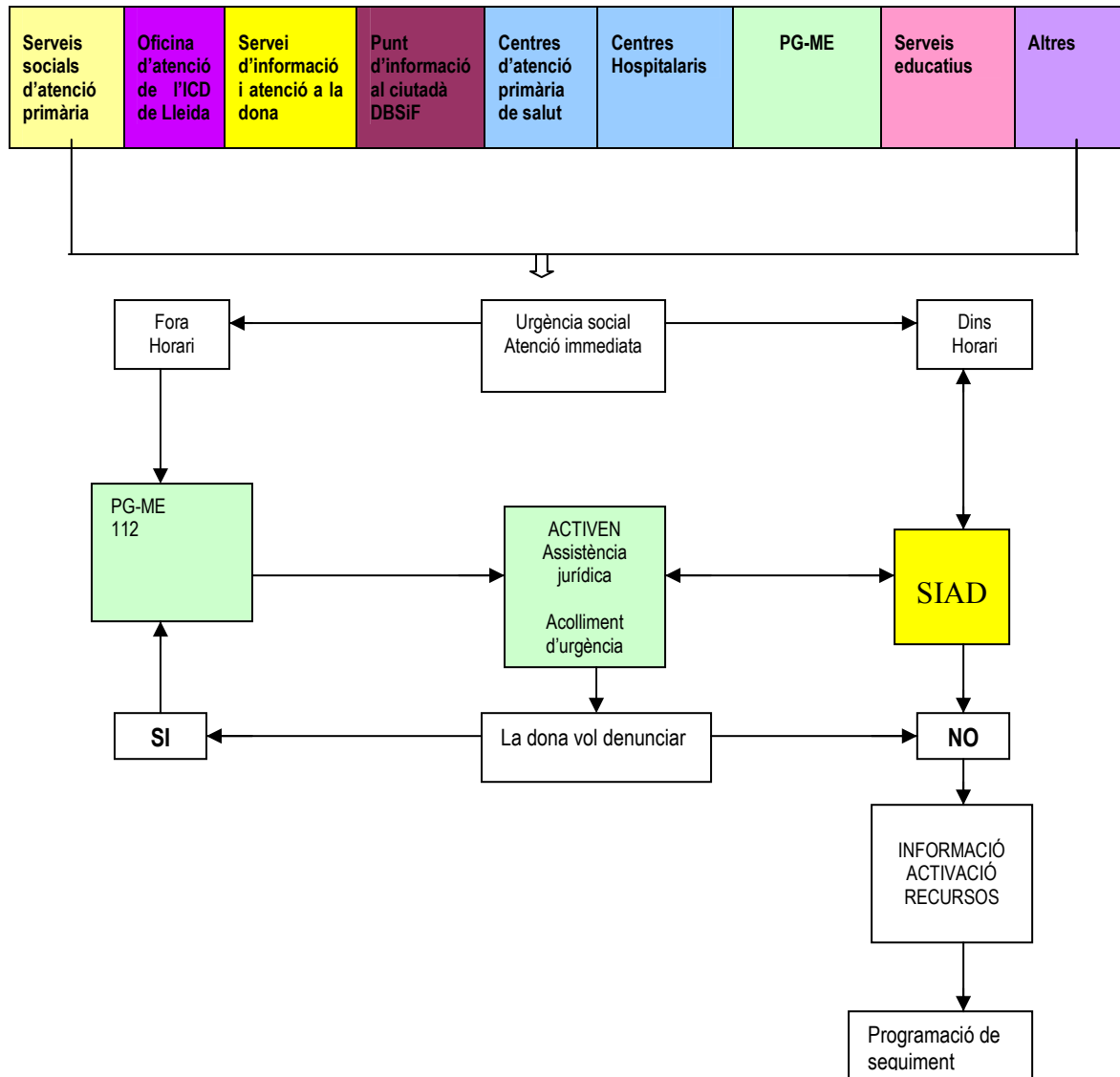
Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT OFICINA D'ATENCIÓ A LA VÍCTIMA DEL DELICTE



Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT D'ATENCIÓ SOCIAL EN SITUACIONS D'URGÈNCIA

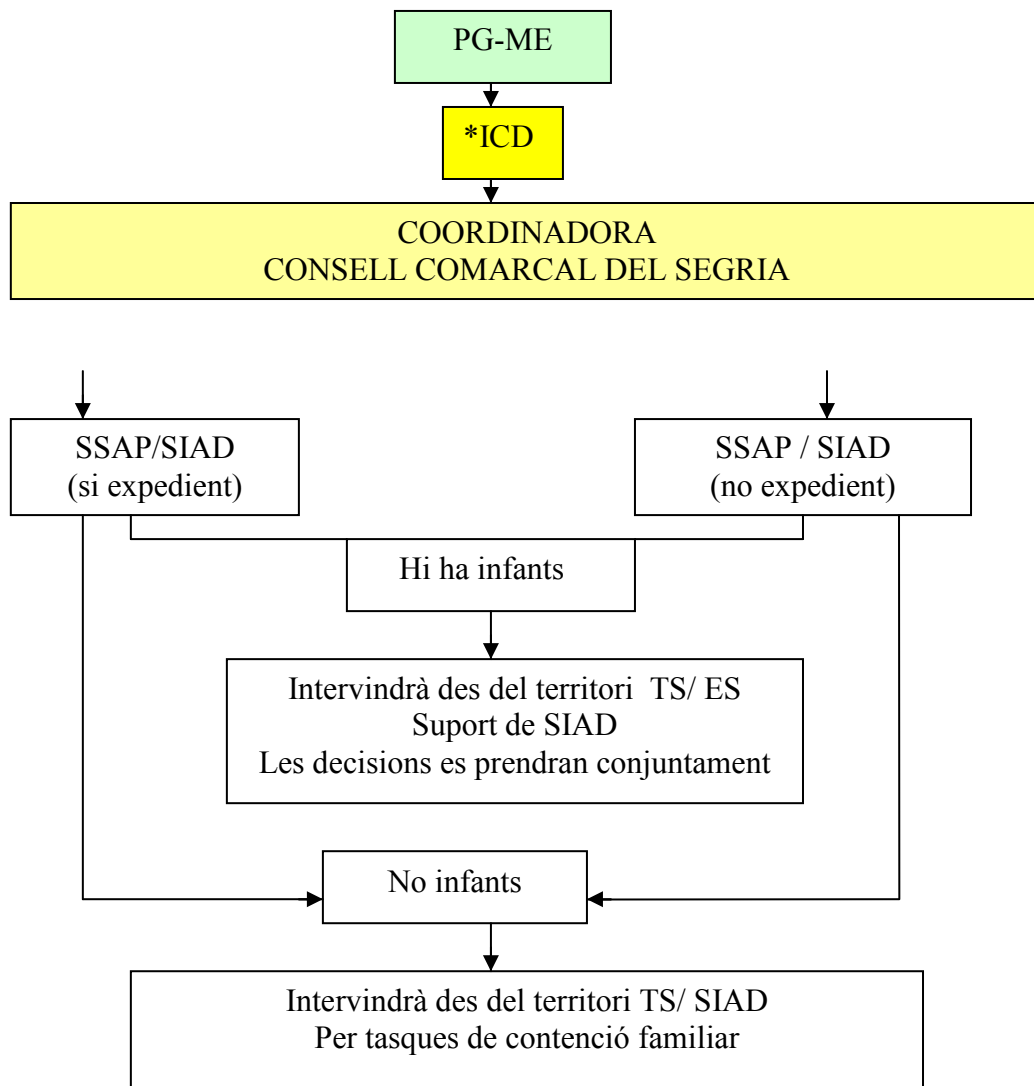


Legenda

SIAD – Servei informació i atenció a les dones
 ICD- Institut Català de la Dona
 PG-ME Policia de la Generalitat- Mossos d' Esquadra
 DBSiF- Departament de Benestar Social i Família

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT SOCIAL D'ATENCIÓ EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA



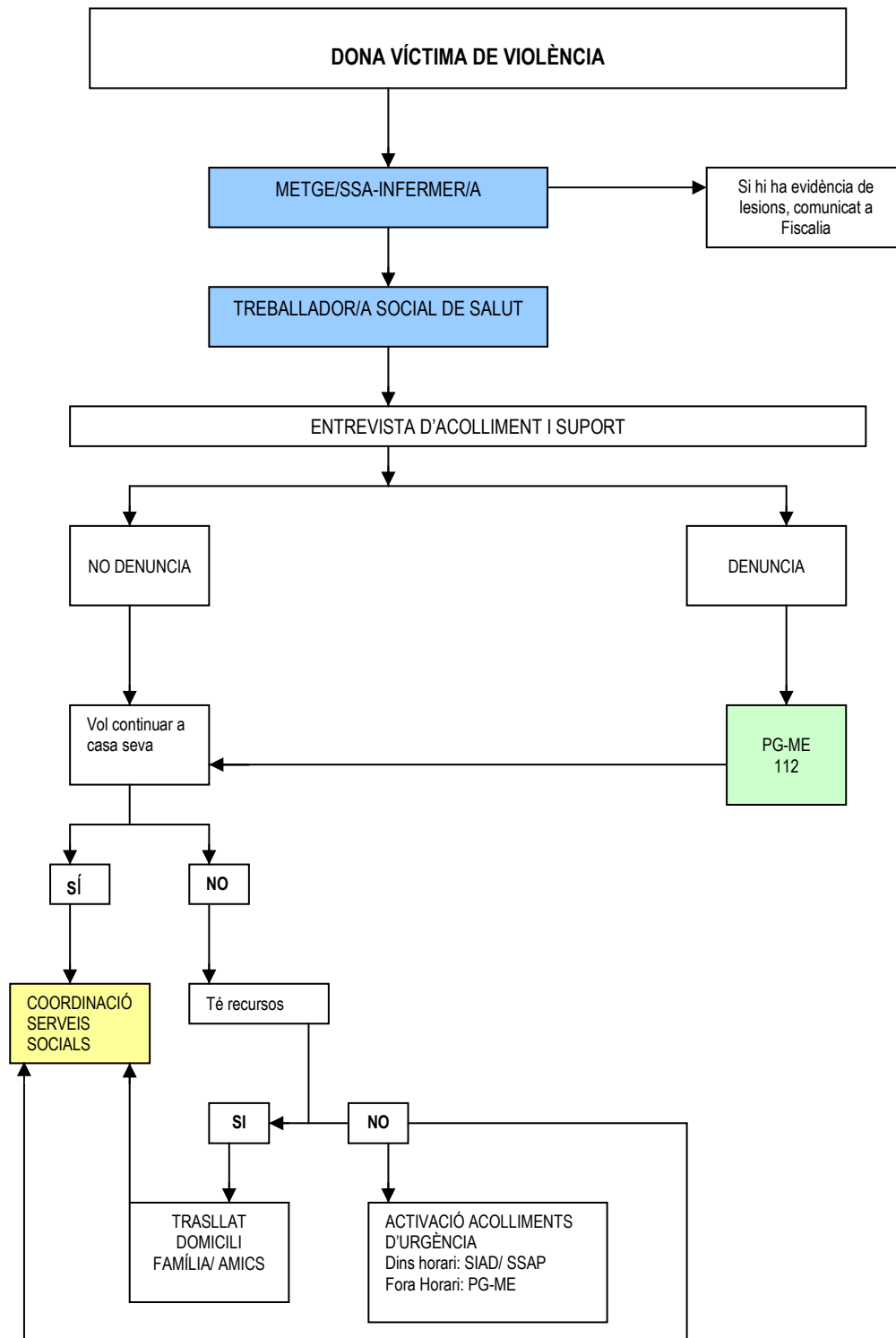
*Activa Protocol Infància paral·lelament si hi ha infants al nucli

Legenda

SIAD – Servei informació i atenció a les dones
ICD- Institut Català de la Dona
PG-ME Policia de la Generalitat- Mossos d' Esquadra
SSAP- Serveis Socials d' Atenció Primària
TS- Treballador/a social
ES- Educador/a social

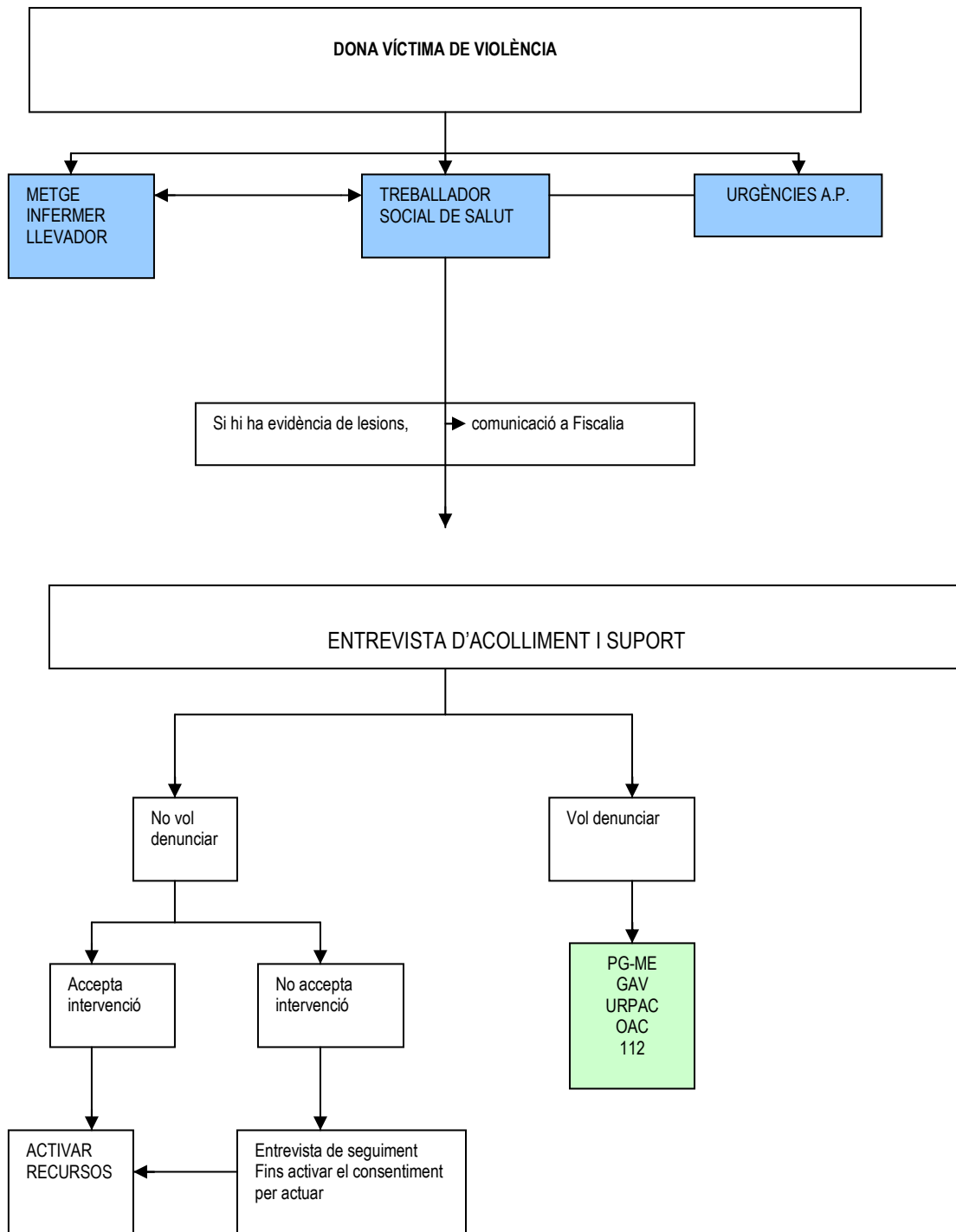
Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT SANITARI D'ATENCIÓ HOPITALÀRIA



Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

CIRCUIT DE SALUT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA



9- Avaluació i seguiment del protocol:

El seguiment i l'avaluació del protocol s'efectuarà mitjançant els membres tècnics que formen l' Equip Comarcal*. Donarà comptes a les persones que ocupin el càrrec de representació de la institució i a les entitats compromeses en aquest document.

Les funcions són:

- Vetllar per aplicar el protocol i analitzar les incidències que puguin sorgir.
- Actualitzar les informacions contingudes en el document en relació amb els diferents serveis, actuacions o normatives que es puguin establir.
- Proposar millores i ampliacions del document.
- Elaborar els indicadors de seguiment i avaluació.
- Elaborar els documents de derivació / comunicacions d'ofici que es considerin oportuns.
- Proposar l'elaboració de nous acords per donar resposta a altres situacions de violència masclista.
- Proposar la incorporació de nous agents.

*L' Equip Comarcal està format per persones de serveis de l'àmbit de salut, de serveis socials d'atenció primària, de l'àmbit d'ocupació, de l'àmbit policial, de l'àmbit judicial, serveis de joventut, immigració, SIAD i SIE. Es reunirà anualment de manera ordinària, sens perjudici que es pugui establir un major nombre de reunions a proposta raonada d'alguna persona que en sigui membre o per situacions d'especial complexitat.

10- Recomanacions de bones praxis:

Les pautes d'actuació que reverteixen en la qualitat de l'atenció tenen a veure amb diferents aspectes, tal com recull el protocol marc per a la intervenció coordinada contra la violència masclista elaborat des de l'Institut Català de les Dones: amb la informació i la formació de les persones que intervenen com a professionals, amb la manera de comunicar-se dels professionals, amb els espais on es fa l'atenció i amb les relacions de col·laboració i el treball en xarxa entre els diferents serveis. A continuació se citen aquelles pautes d'actuació comunes del citat document que millor s'adeqüen a les tasques i funcions dels serveis i recursos de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública comarcal:

Estàndards que revertiran directament en els professionals de la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció Pública, i indirectament en la millora de l'atenció a les dones en situació de violència:

- Garantir el coneixement dels recursos i serveis disponibles i de les persones referents de cadascun d'aquests.
- Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació a les diferents xarxes d'intervenció.
- Garantir formació i capacitació per intervenir en violència masclista, adequar-la als diferents àmbits d'actuació i als diferents nivells de responsabilitat, i amb especial incidència en identificar els mites, creences i estereotips generals i propis sobre la violència masclista i la diversitat cultural.
- Facilitar espais per a l' autocura i la prevenció de la síndrome d'esgotament professional (burnout), per als equips professionals de la Xarxa d'atenció integral.

Estàndards aplicats pels professionals i que revertiran directament en la millora de l'atenció a les dones en situació de violència:

- Informar de forma clara i comprensible sobre els drets, els serveis i recursos disponibles, així com sobre les possibles vies de resolució de la situació de violència masclista.
- Oferir una escolta activa i respectar la independència de la pròpia presa de decisions de les dones en situació de violència.

Estàndards que revertiran en la millora de l'entorn i els espais d'atenció:

- Garantir l'adequació, la confortabilitat i la confidencialitat dels espais d'atenció.
- Evitar, quan sigui el cas, la coincidència del presumpte agressor i la dona atesa en el mateix espai físic.

Protocol per l'atenció integral i coordinada a les víctimes de violència masclista de la comarca del Segrià

- Facilitar un espai separat i acompanyat, adequat per a menors.
- Facilitar l'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona en situació de *violència*.
- Facilitar que l'espai no reveli per si mateix a terceres persones quin és el tipus d'atenció que s'hi està fent.
- Evitar les interrupcions al llarg de la sessió d'atenció.

Estàndards que revertiran en la millora de l'atenció:

- Personalitzar l'atenció a la dona a partir de la comprensió de la seua demanda, la valoració de les seues expectatives, i el respecte dels seus ritmes i la conseqüent presa de decisions.
- No s'han de fer reinterpretacions dels fets, ni crear falses expectatives, ni s'han d'emetre judicis de valor sobre les actuacions de la dona, ni del presumpte agressor, i s'han d'evitar actituds paternalistes.
- Facilitar la informació dels serveis d'urgència i dels serveis de referència, per atendre futures consultes, dubtes i incidències relacionades amb el cas.

En relació amb la coordinació entre professionals i els procediments:

- Delimitar clarament les responsabilitats i els límits de la intervenció per a cadascun dels àmbits i professionals de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Coneixement personal i reconeixement professional entre totes les persones responsables de cada àmbit i de l'atenció a les dones que poden formar part de cada circuit territorial.