

**PROTOCOL D'ACTUACIÓ I  
CIRCUIT D'INTERVENCIÓ  
EN CASOS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE.**

**CORNELLÀ DE LLOBREGAT  
MARÇ 2007**

1.-	PRESENTACIÓ.....	3
2.-	INTRODUCCIÓ.....	4
3.-	VIOLÈNCIA DE GÈNERE.....	5
3.1.	DEFINICIONS.....	5
3.2.	TIPUS DE VIOLÈNCIA.....	6
3.3.	CICLE DE LA VIOLÈNCIA.....	7
4.-	PROTOCOL D'ACTUACIÓ I CIRCUIT D'INTERVENCIÓ.....	9
4.1.	OBJECTIUS.....	9
4.2.	COMISSIÓ INSTITUCIONAL VIOLÈNCIA DE GÈNERE.....	10
4.3.	COMISSIÓ INVESTIGACIÓ VIOLÈNCIA PSICOLÒGICA.....	11
4.4.	ÀMBITS D'ACTUACIÓ.....	12
4.5.	CIRCUIT D'INTERVENCIÓ.....	33
5.-	COMPROMIS INSTITUCIONAL.....	34

## **1.PRESENTACIÓ**

Els Ajuntaments com a administració més propera a la ciutadania tenen una gran responsabilitat vers la violència de gènere, i es per aquest motiu que l'Ajuntament de Cornellà i el Consell Municipal de la Dona, sempre, han mostrat una sensibilitat especial sobre els maltractaments i l'han considerat com un dels principals objectius a treballar.

Els municipis són el marc idoni per portar una actuació coordinada amb les institucions i professionals que intervenen en l'atenció de les víctimes.

La creació de circuits contra la violència ha estat un element important, per tal de millorar l'atenció cap a les dones, intercanviar conceptes, experiències i disposar d'una eina de treball.

Des de l'any 2000, Cornellà de Llobregat, compta amb un protocol d'actuació i un circuit d'intervenció en casos de violència de gènere per tal d'oferir una atenció coordinada i integrada a les dones, que reflexa el compromís de totes les institucions responsables en aquest tema, per donar una resposta global a les dones que pateixen aquests tipus de violència.

Antonio Balmón  
Alcalde

## **2. INTRODUCCIÓ**

Al llarg dels anys la societat ha anat prenent consciència sobre la violència de gènere, considerant-la una violació dels drets humans i un problema social que produeix grans danys físics, psicològics, econòmics i socials sobre la persona i el seu entorn.

Al 1975 Nacions Unides va fer pública la gravetat de la violència cap a les dones i a la Conferència de Pequín, celebrada al 1995, es va deixar clar que és un dels problemes més greus de la societat i un obstacle per al progrés de la dona.

Al 1980 les Nacions Unides reconeixia que la violència contra les dones és el crim encobert més freqüent al món.

Segons les dades del Ministeri de l'Interior a Espanya, a l'any 2004 es van presentar 48.366 denúncies per maltractament al conjunt de l'Estat i van morir 97 dones per accions violentes dels seus marits, parelles, exmarits o exparelles.

L'últim informe de l'Organització Mundial de la Salut, el 68% de les dones mortes al món són conseqüència de la violència de gènere.

Si considerem, segons les estimacions, que només es denuncien entre el 5 i el 10% dels casos reals, les dades conegudes són una mínima representació de la magnitud del problema.

El maltractament és un problema complex, multivariable, amb aspectes socials, culturals, psicològics, etc., que precisa d'una intervenció interdisciplinària. Per això és important disposar de Protocols i circuits d'intervenció per tal de fer un treball de coordinació i d'intercanvi intens entre els diferents professionals i institucions que intervenen, de forma que es pugui considerar d'una manera global els diferents aspectes del problema.

### **3. VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

#### **3.1 Definicions:**

##### **Violència de gènere (Nacions Unides 1993):**

Tot acte de violència cap al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o sofriment físic, sexual o psicològic per a la dona, així com les amenaces de tal actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeix a la vida pública com a la privada.

##### **Violència familiar:**

Actes violents cap a les persones d'una mateixa unitat familiar.

Per situar el concepte de violència familiar citarem la declaració del Consell d'Europa de 1987 que la defineix així: "tot acte u omissió sobrevingut en el marc familiar per obra d'un dels seus components que atenta contra la vida, la integritat corporal o psíquica o la llibertat de l'altre component de la mateixa família, o que amenaci greument el desenvolupament de la seva personalitat".

Ens referim aquelles situacions de relació familiar en que, de forma habitual i repetida, hi ha agressions físiques, sexuals, verbals o emocionals.

##### **Violència domèstica:**

La que pateix la dona dins del context de la llar per part d'un agressor que te o ha tingut un vincle afectiu amb la dona maltractada.

### **3.2 Tipus de violència**

#### **Física:**

Tot tipus d'agressions corporals (empentes, cops, atacs amb armes, mossegades, cremades, escanyaments, mutilacions, etc.)

#### **Sexual:**

Qualsevol activitat sexual no consentida o imposicions de conductes percebudes com degradants per a la víctima (visió o participació forçada en pornografia, relacions sexuals obligatòries, tràfic i explotació del sexe.)

#### **Psicològica:**

Aquelles accions u omissions realitzades habitualment per una persona cap a un altre que incideixen em l'esfera psíquica d'aquesta última i provoquen de forma permanent i transitòria menyscabament en la seva salut mental i/o física. Violència econòmica: desigualtat a l'accés de recursos compartits (diners, impedir desenvolupar un treball, educació)

#### **Estructural:**

Relacions de poder que generen i legitimen la desigualtat.

### **3.3 Cicle de la violència**

Aquest cicle te varies fases:

#### **Fase d'acumulació i tensió:**

El maltractador comença a mostrar-se tens i irritable, qualsevol comportament de la dona li provoca una mala reacció. La dona durant aquesta fase intenta entendre la causa i qualsevol actitud per solucionar la situació provoca més irritabilitat en el maltractador . A partir d'aquí la dona deixa d'expressar la seva opinió i entra en una fase d'immobilitat, que el maltractador entén com forma negativa, considerant-la una persona inútil i sense caràcter, que va reforçant la seva creença de superioritat i abocant tota la culpabilitat envers la dona. Aquesta desigualtat es va construint al llarg de la relació i provoca que la dona dubti sobre la realitat de la situació i arribi a considerar-se culpable. El maltractador no sent estima per la dona, es distancia i la irritabilitat arriba fins al punt que sent la necessitat de castigar-la verbalment, psicològicament i físicament.

#### **Fase d'explosió violenta:**

Tal i com indica el seu nom, el maltractador castiga durament a la seva parella, psíquica o físicament. Insulta, colpeja, trenca coses, amenaça amb matar-la a ella o a les persones que estima, l'interromp la son, la viola, etc. La dona en aquesta fase es troba impotent, i la desigualtat i baixa autoestima que s'ha arrelat al llarg del temps i durant la primera fase del cicle la paralitza. Ha après que el poder és de l'home i això l'impedeix reaccionar.

#### **Fase de “Lluna de Mel” o reconciliació:**

L'agressor es penedeix de la seva conducta, demana perdó i realment canvia d'actitud durant aquesta fase, comportant-se de forma afectuosa. La dona en aquesta part del cicle es sent segura, amb llibertat i pensa que la situació està controlada.

### **Escalada de la violència de gènere:**

L'agressor una vegada a aconseguir el perdó de la víctima es torna a sentir segur en la relació, l'ha recuperat i ja no cal continuar complaent-la. Comença de nou la irritabilitat i els abusos, i quant ella dins de la seguretat que ha aconseguir a la fase de "Lluna de mel" vol exercir qualsevol tipus d'iniciativa es castigada durament. La víctima se sent cada vegada més dependent i insegura.

L'agressor és qui controla aquest cicles i quant acaba la fase de reconciliació la dona es conscient de que no pot controlar aquests comportaments i intenta mantenir-se de la millor forma possible dins de la relació.

Aquests cicles es van succeint fins que desapareix la fase de "Lluna de mel" o reconciliació.



## **4. PROTOCOL D'ACTUACIÓ I CIRCUIT D'INTERVENCIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

### **4.1 OBJECTIUS**

- Crear i establir línies bàsiques d'actuació en el treball amb les dones que pateixen o han patit violència de gènere.
- Unificar criteris entre tots els àmbits i institucions implicats en aquest tema per a la recerca de solucions conjuntes i coordinades a la violència contra les dones.
- Promoure i coordinar accions i estratègies per facilitar l'eficàcia professional en l'atenció a les dones que pateixen violència de gènere.
- Treballar de forma conjunta i coordinada per tal de millorar l'atenció cap a les dones que pateixen maltractaments.
- Atendre a la dona d'immediat mitjançant l'agilitat que comporta la coordinació.

## **4.2 COMISSIÓ INSTITUCIONAL SOBRE VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

Aquesta comissió va ser creada a l'any 2000 amb l'objectiu de coordinar les actuacions en matèria de violència de gènere i millorar l'atenció cap a les dones maltractades. En aquesta comissió estan representades totes les institucions involucrades en aquest tema.

La comissió es reuneix cada trimestre i està formada per:

Comissionada en Polítiques d'Igualtat. Ajuntament de Cornellà

Tècnica Àrea de la dona. Ajuntament de Cornellà.

Assessora Jurídica del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

Regidora de Benestar Social. Ajuntament de Cornellà.

Cap Mossos d'Esquadra

Cap Guardia Urbana de Cornellà de Llobregat

Coordinadora Cap Salut Mental. Hospital Sant Joan de Deu

Director SAP Baix Llobregat Centre. Institut Català de la Salut

Presidenta Federació d'Associacions de Veïns de Cornellà de Llobregat

Jutjats de Cornellà de Llobregat.

Delegades dels Partits Polítics representats al Consell Municipal de la Dona.

Coordinador CSMIJ

### 4.3 COMISSIÓ D'INVESTIGACIÓ SOBRE VIOLÈNCIA PSICOLÒGICA

A petició del Fiscal General de Catalunya, al Novembre del 2002, es va constituir una Comissió amb un equip d'experts en temes de violència.

Es proposa la realització d'un estudi per tal de demostrar que les seqüeles psicològiques que pateix la dona són conseqüència del maltractament psicològic i d'aquesta manera es pugui presentar un informe que serveixi com prova davant de la justícia. S'ha de tenir en compte que a diferència dels maltractaments físics, els psíquics són més difícils de demostrar, el que accentua la dificultat del treball d'aquesta Comissió.

En aquest moments s'està elaborant un protocol interdisciplinari per a la detecció i tractament d'aquesta problemàtica.

Aquesta Comissió està formada per:

Des de l' Ajuntament de Cornellà:

- Comissionada en Polítiques d' Igualtat de gènere.
- Tècnica de l'àrea de la dona
- Dos Treballadors socials de l' equip de Serveis Socials.
- Assessora jurídica del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.
- Inspector Guardia Urbana.

Des d'altres Instàncies :

- Membres de l'equip de Psiquiatria de l'Hospital Universitari Vall Hebron.
- Jutge Degà de Cornellà.
- Fiscal que exerceix a la ciutat de Cornellà.
- Director del Servei d'Atenció Primària del Baix Llobregat–Centre de l'Institut Català de la Salut. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya.
- Equip de Metges forenses.
- Hospital Sant Joan de Deu
- Coordinadora i psicòloga del CAP de Salut Mental de Cornellà. Hospital Sant Joan de Deu.
- Psicòloga del CAS (Centro de Atenció a las dependències de substàncies adictives) Font Santa.

Aquesta Comissió està dividida en àrees de treball:

Àrea social.  
Àrea de salut  
Àrea jurídica.

Les reunions que es realitzen cada dos mesos serveixen per posar en comú els resultats de cada grup de treball.

## **4.4 ÀMBITS D'ACTUACIÓ**

### **4.4.1 Projecte d'atenció a dones maltractades de Cornellà des del Cap de Salut Mental. Hospital Sant Joan de Deu**

#### **Traducció clínica del maltractament**

En la majoria de les dones víctimes de la violència intrafamiliar crònica es dona un estat de deteriorament més o menys important a un nivell psíquic i moltes vegades físic.

Els símptomes més freqüents detectats en aquest tipus de dones són:

- Trastorns o disfuncions físiques en diverses àrees ( alimentació, descans, sistema respiratori, circulatori, hormonal, dolors musculars i de articulacions, mal de cap o de estómac, sensació de mareig, vertígens )
- Trastorns o disfuncions psíquiques ( estat d' ànim depressiu, temptatives autolítiques, ambivalència, indecisió, ansietat, angouxa, irritabilitat, reducció de les capacitats de memòria, raonament, expressió i comunicació)
- Infravaloració personal i aïllament social
- Tergiversació de la percepció i de la valoració de lo que les passa
- Sentiments de perplexitat, desconcert, culpa, pànic i vergonya

#### **Programa d'atenció a la dona maltractada de Cornellà**

Formant part de l'equip assistencial del CSM, s'ha realitzat la contractació d'una psicòloga a 30 hores setmanals que possibiliti la posada en marxa del programa específic d'atenció a la dona maltractada de Cornellà.

#### **A qui va adreçat aquest programa:**

La població diana seran persones en situació de crisi per maltractament i violència intrafamiliar, física o psíquica.

Persones que hagin sofert o sofreixin agressions sexuals ( violació, abús sexual,...)

Com situació de crisi la definició d'aquells estats emocionals o conductuals greus que generin dificultats per a una normal adaptació social, familiar i/o laboral.

## **Objectius de la intervenció**

L'equilibri previ del pacient ha estat alterat per la irrupció de la crisi. Interessa restaurar-lo lo abans possible i evitar cronicitat, o bé establir una referència relacional sòlida per desenvolupar després un tractament més prolongat.

1. Disminuir l'agudesesa simptomàtica i contenir la situació de risc que comporta la crisi
2. Restaurar l'equilibri i una adequada dinàmica de funcionament
3. Situar el maltractament i l'agressió en el seu context real, reconsiderant els riscos i perjudicis que comporta
4. Ajudar al desenvolupament de mecanismes d'adaptació que li permetin afrontar la situació de maltractament
5. Facilitar una millor actitud en el pacient i el seu entorn per afrontar situacions de crisi ulteriors

\*mètode de prevenció primari evitant noves crisis i secundari minimitzant les conseqüències de la crisi

## **Model d'intervenció**

La intervenció en crisi és una intervenció de xoc, sense una tècnica específica d'avantmà ( podent ser mixta com fonamentalment psicològica), amb una duració curta i amb visites molt freqüents ( a ser possible setmanals, encara que també poden ser quinzenals).

- Disponibilitat per a una acollida ràpida del pacient ( en menys de 48 hores en casos urgents i menys de 15 dies en la resta )
- Programació de visites de seguiment segons el pla terapèutic establerts: possibilitat de visites setmanals, quinzenals. La duració de la intervenció tindria un màxim de 3 mesos, l' objectiu de la intervenció en crisi és la contenció i la posada en marxa d'un tractament.
- Duració de la visita mai inferior a 45 minuts, sent possible que pugui ser superior per la situació crítica
- Funcionament en equip multidisciplinar: consulta individual psicoterapèutica, consulta individual psiquiàtrica si precisa i seguiment psicoterapèutics.
- Limitació del temps d'intervenció, determinant els objectius terapèutics.
- Derivació a estructures assistencials, sanitàries i socials, adequades una vegada s'ha resolt la crisi.

Serà necessari la coordinació entre el CSM i altres serveis assistencials, tant socials com sanitaris, que ja estan intervenint en el cas para no caure en duplicitats i contradiccions i ,de manera significativa, en aquelles situacions d'especial gravetat i complexitat sobre tot per evitar recorreguts innecessaris de las persones que consulten.

- Preveure i sistematitzar espais de coordinació amb els recursos externs al projecte ADMC del CSM.
- Interconsultes amb les fonts de derivació.

### **Fonts de derivació**

El CIRD ( Centro d'Informació i Recursos per a les Dones)

El programa d'atenció a la dona ( ginecologia)

ABS (metges i metgesses de capçalera). Programa d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva i Serveis d'Urgències d'Atenció Primària.

### **Formes de derivació**

- A través d'un document de derivació, dissenyat a tal fi.

El document serà enviat per fax o correu electrònic o lliurat a la pacient si es considera oportú.

- A través de comunicació verbal telefònica entre el derivant i el referent del programa ADMC del CSM.
- En les reunions d'interconsulta a on es valorarà el cas i es decidirà el circuit a seguir.

#### **4.4.2 Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) de Cornellà**

El CSMIJ de Sant Joan de Déu, Sector Cornellà, és un Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil que forma part del Servei de Psiquiatria de l'Hospital de Sant Joan de Déu de Barcelona, a Esplugues de Llobregat.

El CSMIJ té un equip multidisciplinari i experimentat i a més de l'activitat general d'un CSMIJ, porta a terme els següents programes específics: Programa del Trastorn Mental Greu, Programa Salut i Escola i Programa d'Atenció a Centres de la DGAIA. L'equip té una ampla experiència en tractaments psicoterapèutics de grup.

#### **Definició d'exposició a violència domèstica**

La noció d'exposició cobreix varies realitats:

- a) el nen o adolescent pot ser testimoni ocular de la violència.
- b) el nen pot escoltar paraules o actes violents quan es troba en una habitació propera.
- c) pot viure les conseqüències de la violència sense que hagi vist o escoltat res (ex; quan es troba la seva mare ferida, plorant, quan aquesta li explica el que ha passat, que vol deixar la casa o quan viu la visita de la policia).

L' exposició a la violència domèstica és un tipus de maltractament psicològic o emocional. Pel nen veure maltractada a una persona que estima, per un altre ser estimat, provoca un patiment que pot considerar-se maltractament psicològic.

Definició de maltractament psicològic: és una situació crònica en la que els adults responsables del nen li provoquen, mitjançant les seves actuacions o privacions, sentiments negatius que afecten la seva autoestima, al seu desenvolupament físic i emocional.

#### **Problemes i trastorns que presenten les nens / es i adolescents testimonis de violència domèstica.**

- Problemes a nivell corporal:
  - dolors de cap , d'estómac, cansament
  - al·lèrgies, afeccions cutànies, asma, enuresis,
  - pèrdua de la gana o de la son
- Trastorns internalitzants:
  - depressió, baixa autoestima, idees suïcides.
  - ansietat generalitzada, ansietat de separació de la mare, fòbia escolar.

- Trastorns externalitzants:
  - agressivitat, conductes antisocials i delinqüents,
  - hiperactivitat,
  - consum de drogues,
  - fuges, intents de suïcidi.
  
- Altres problemes:
  - Trastorn d'Estrès Post-traumàtic, estat permanent d'alerta i ansietat, etc.
  - aïllament social, escasses habilitats socials
  - las noies tenen major risc d'embaràs no desitjat.
  
- Problemes cognitius i escolars:
  - dificultat de concentració, irritabilitat, desinterès
  - retard del desenvolupament o deficiència mental.
  - problemes de rendiment escolar, repetició de curs.

### **Programa Testimonis de Violència (TEVI) del CSMIJ.**

Des de finals del 2004 es va detectar la problemàtica dels nens/es i adolescents testimonis de violència i van començar a treballar coordinadament amb el CSM.

Davant d'aquesta realitat el CSMIJ ha engegat el Programa TEVI per oferir tractament a nens i adolescents testimonis de violència que presenten símptomes psicopatològics en l'actualitat.

El tractament clínic té com a finalitats : disminuir el patiment, resoldre els símptomes clínics i disminuir el risc de que els nens testimonis de violència de gènere no arribin a ser adults maltractadors i que les nenes testimonis de violència avui no facin eleccions de parelles maltractants en el futur.

### **Intervenció Terapèutica**

Va dirigida a tots els nens i adolescents que han estat exposats a violència domèstica, presenten un patiment o malestar per aquesta causa i tenen símptomes psicopatològics en l'actualitat.

Característiques de la intervenció:

- Avaluació diagnòstica de la simptomatologia i del patiment del nen/a
- Elaboració d'un pla terapèutic i programació de visites en funció de la situació familiar i de la psicopatologia: atenció psicològica i/o psiquiàtrica, familiar, individual o grupal.
- Funcionament en equip multidisciplinar: consulta individual psicoterapèutica, consulta individual psiquiàtrica si es creu convenient i seguiment psicoterapèutic individual, familiar i/o grupal.
- Duració de la visita: mai inferior a 45 minuts; és possible que sigui superior depenent de si la situació és crítica.
- Formació d'un grup terapèutic d'objectius i temps limitat pels nens o adolescents amb problemes de severitat mitjana.



- Formació d'un grup terapèutic conjuntament amb el CSM d' adults per mares de nens inclosos en aquest Programa amb dificultats per sostenir una funció d'autoritat davant dels seus fills/es.
- Derivació al programa de Trastorn Mental Greu dels casos que compleixin els criteris

### **Detecció i derivació**

- Equips derivants:

- Centre de Salut Mental d'Adults de Cornellà ('Programa d'Atenció a les Víctimes de Violència Intrafamiliar i de Gènere') i CSM d'Esplugues.
- Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD)
- Casa d'Acollida del Baix Llobregat.
- Serveis del Sector Sanitari Font Santa (Cornellà, Esplugues, Sant Joan Despí, Sant Just): Treballadors Socials de les Unitats Bàsiques d'Atenció Social Primària (UBASP) de Cornellà, Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) , Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) , etc.

S'afavorirà un circuit que permeti l'abordatge de la crisi i l'atenció conjunta i global a l'adult i als nens/es víctimes. (veure apartat: Criteris d'Exclusió e Inclusió).

L'equip derivant farà un seguiment de la seva derivació fins a la vinculació del cas i la família al CSMIJ.

En les reunions de coordinació comunitària que es realitza regularment amb els serveis sanitaris educatius i socials de la zona es comunicarà l'existència del Programa i el circuit de derivació.

- Forma de derivació:

Es farà servir el full de derivació habitual entre els equips amb especificació de l'acrònim TEVI (Testimonis de Violència Domèstica).

Tan amb el CSMA, com amb l'equip social del CIRD i amb la Casa d'Acollida es realitzen reunions de coordinació regulars per revisar les derivacions.

- Acollida

Disponibilitat per a una acollida preferent: menys de 48 hores en casos urgents i menys de 15 / 30 dies en la resta

- Detecció interna de pacients atesos al CSMIJ

Detecció de patiment de la violència domèstica als pacients atesos en el CSMIJ integrant l'exploració de la violència en la pràctica quotidiana mitjançant l'entrevista i ús de qüestionaris específics.

Es derivaran al 'Programa d'Atenció a les Víctimes de Violència Intrafamiliar i de Gènere' del CSM a les mares o pares víctimes de violència domèstica detectats.

Es farà la fitxa anònima de registre del CIRI i se'ls farà arribar.

## **Criteris d'inclusió i exclusió**

### Criteris d'Inclusió

- Que l'equip derivant confirmi que en la família de la nena/nen hi ha o hi ha hagut violència de gènere. La sospita no és suficient per fer la derivació dels fills.
- Que la mare o el pare víctima de violència compleixi un d'aquest requisits:
  - a) que estigui vinculat al Programa d'Atenció a les Víctimes de Violència Intrafamiliar i de Gènere del CSMA;
  - b) que estigui en tractament psicoterapèutic en un Centre públic o privat i que autoritzi al CSMIJ a parlar amb el terapeuta ;
  - c) que sigui resident de la Casa d'Acollida per a dones maltractades del Baix Llobregat.
- Que hi hagi un adult – tutor que pugui assistir a les visites i col·laborar activament en el tractament.

### Criteris d'Exclusió

- Que l'equip derivant NO tingui confirmada l' existència de violència domèstica.
- Derivacions per a valoració pericial
- Que la mare o el pare víctima de violència no es comprometi a assistir a tractament psicoterapèutic al Programa d'Atenció a les Víctimes de Violència Intrafamiliar i de Gènere o un altre Centre públic o privat i/o que NO autoritzi al CSMIJ a parlar amb el terapeuta .

#### **4.4.3 Mossos d'Esquadra. Maltractament a l'àmbit familiar/violència domèstica**

##### **Primeres actuacions policials**

En moltes ocasions el primer contacte que té la víctima amb les institucions es dona quan la policia ha d'intervenir en una situació de crisi, és a dir, en el punt culminant del seu maltractament. És en aquest punt que la policia posa en marxa una sèrie d'actuacions policials que es detallen a continuació:

- S'efectua l'acompanyament de la víctima, sempre que sigui necessari, per tal de realitzar una exploració sanitària, o es gestionarà el servei d'ambulància en el cas que ho requereixi.

- En el cas de que s'hagin produït desperfectes a la llar o que s'evidenciïn signes de l'agressió, s'aixecarà una acta d'inspecció ocular informant dels desperfectes que ha observat la patrulla en el domicili i es recolliran els objectes utilitzats en l'agressió.

- Es prendrà declaració "in situ" a possibles testimonis de l'agressió o d'altres que s'hagin produït amb anterioritat, veïns, familiars, etc.

- Si la dona resta hospitalitzada, un funcionari policial s'adreçarà a l'hospital per recollir-li la denúncia.

- Es procedirà a la detenció, si s'escau, del presumpte autor i en el cas de trobar-se escapolit, es demanarà una fotografia recent per tal de poder efectuar la seva recerca.

##### **La denúncia davant la policia**

El Cos de Mossos d'Esquadra posa en funcionament els grups d'atenció a la víctima formats per agents amb formació especialitzada per atendre a les víctimes de violència domèstica i de gènere.

El fet que una víctima vagi a denunciar un episodi de violència, pot provocar-li una situació d'angoixa. Per part de la policia, se li ha de donar una rebuda i acollida adequada a la seva situació. Cal tenir present que quan la dona denuncia maltractaments és perquè ha arribat a una situació familiar insostenible.

L'agent avalua el cas i determina quin és el millor procediment per tractar la víctima, segons protocols establerts, i informa a la víctima de la significació d'aquesta mena d'agressions i de la successió de maltractaments continuats en que es pot entrar si adopta una actitud passiva davant d'aquestes agressions.

Es complimenta la denúncia de la forma que menys perjudiqui a la víctima per tal de no provocar una segona victimització, inspirant-li la confiança necessària perquè pugui explicar el seu cas.

Per aquest motiu, caldrà tenir present, en relació a l'atenció a la víctima, el següent:

- La desorientació per manca d'informació és un dels efectes més greus que pateix la víctima, per tant, cal comprovar que ens entén perfectament, i graduar el llenguatge jurídic al nivell cultural de la víctima.
- L'atenció a la víctima haurà de ser personalitzada.
- S'haurà d'acollir a la víctima i establir un bon clima de suport.
- Cal establir una relació d'empatia.
- S'han d'evitar comentaris que la puguin culpabilitzar.
- S'ha de permetre l'expressió de sentiments.
- No es poden fer reinterpretacions dels fets i no es pot entrar mai en judicis de valor sobre l'actuació de la víctima.
- No s'ha de tenir pressa en recollir la informació, llevat dels casos en els quals se'n derivi un risc per a les persones.
- Se l'ha de facilitar les trucades telefòniques i/o trasllats.

### **Informació que cal donar a la dona víctima**

- S'ha de donar una atenció especialitzada a la víctima i informar-la adequadament dels drets que té, en especial de l'Ordre de Protecció, en vigor des del dia 2 d'agost de 2003 i que preveu la Llei 27/2003 de 31 de juliol - (les mesures que pot incloure l'esmentada Ordre de Protecció contempla: sortida de l'inculpat del domicili i la prohibició de tornar a aquest; prohibició d'aproximació a la persona protegida al seu domicili, lloc de treball o qualsevol altre que sigui freqüentat per ella; prohibició de qualsevol comunicació de l'imputat amb la persona/es a protegir; suspensió de la potestat del pare o del dret a la guarda i custòdia; suspensió del règim de visites; suspensió del dret a la tinença d'armes).
- Informar-la de manera entenedora sobre la possibilitat que té d'instar l'autoritat judicial perquè adopti mesures provisionals prèvies o cautelars (d'atribució a un dels cònjuges de l'ús de l'habitatge, sobre l'exercici de la potestat del pare i la mare, en relació amb la custòdia dels fills menors i pensions d'aliments, etc.).
- S'informa a la víctima (encara que no denunciï) dels drets que l'assisteixen i de les accions que pot emprendre, segons quina sigui la seva situació.
- Cal informar-la del dret de ser assistida per un advocat d'ofici del torn especialitzat en casos de violència domèstica/gènere per exercir l'acusació particular i les accions civils pertinents. El dret d'assistència jurídica es farà efectiu abans de presentar la denúncia, sempre que sigui possible. Cal fer esment que és necessari que la víctima trameti posteriorment la sol·licitud

d'assistència jurídica gratuïta a fi d'obtenir el reconeixement exprés i necessari d'aquest dret.

- De l'existència del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD) i dels serveis socials específics d'ajuda a les dones maltractades dependents dels Ajuntaments, Consells Comarcals i Generalitat.
- Quan la dona no vulgui o no pugui tornar al domicili, desde la policia se l'acompanyarà als establiments per l'allotjament d'urgència, juntament amb les seus fills, fins que la situació ho requereixi. També es gestionarà que la víctima pugui ser assistida pels serveis d'urgència (psicològic, social).

### **Aspectes a tenir en compte en l'el-laboració del atestat**

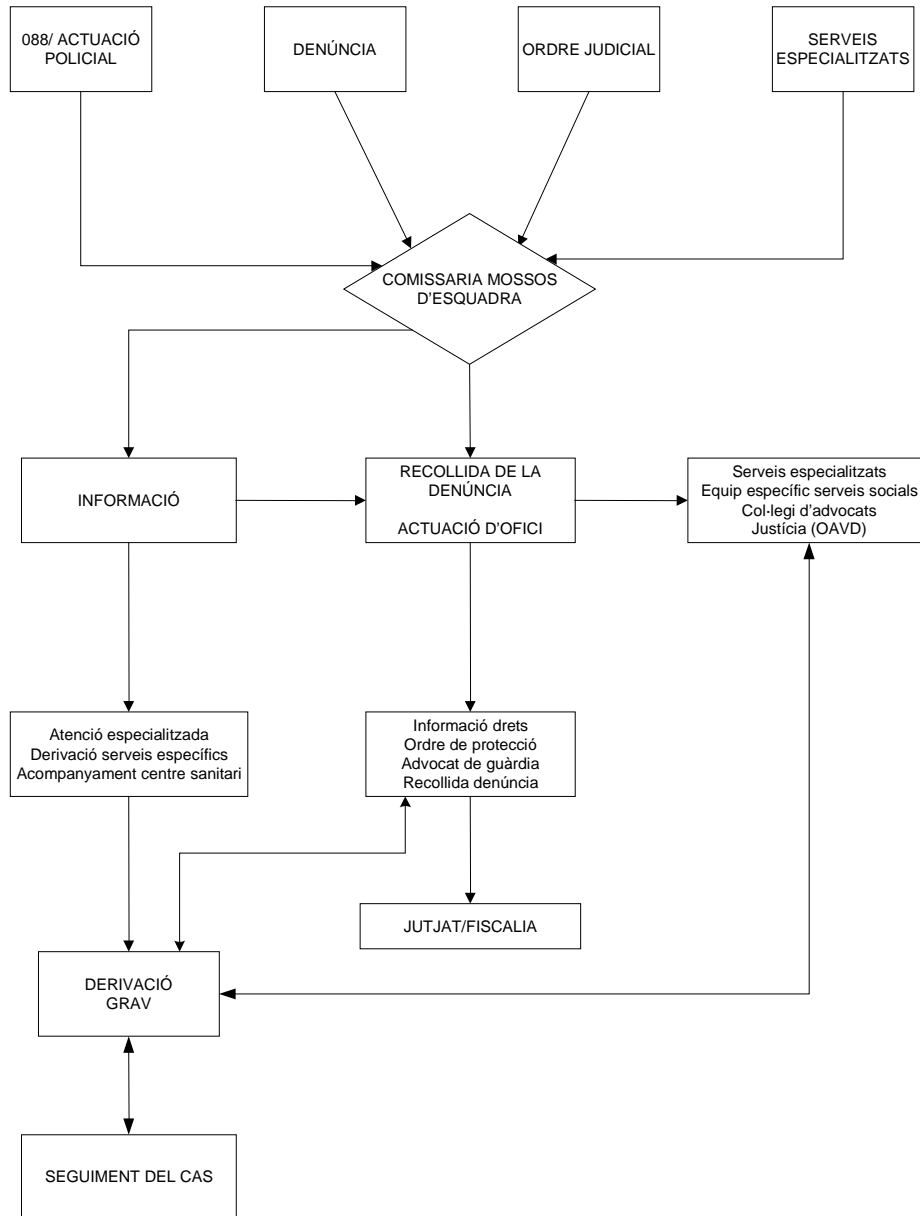
- La determinació dels antecedents de l'agressor/a, amb una relació de les denúncies presentades amb anterioritat, si és possible amb el número de procediment penal corresponent.
- S'inclourà en les diligències policials informació sobre la situació legal de la parella, si es troba sota efectes de l'alcohol o substàncies psicotròpiques, si és la primera vegada que pateix aquestes agressions psíquiques o físiques, grau de perillositat de l'agressor, trastorns psíquics que pugui patir, mitjà de vida d'ambdues persones, etc.
- S'ha de deixar constància en l'atestat si el denunciat/da té en poder seu armes o altres instruments perillosos a fi que l'autoritat judicial pugui decretar-ne la intervenció, així com l'autoritat administrativa pugui retirar la llicència o l'autorització d'aquestes armes.
- S'ha de deixar constància documental de les lesions físiques i/o psicològiques (informes mèdics, fotografies...) i recollir les proves i indicis de l'agressió (objectes, instruments perillosos.....).
- També cal recollir en la declaració de la víctima que se li ha ofert la possibilitat de ser assistida per un advocat del torn de guàrdia especialitzat en violència domèstica/gènere.
- Acta d'ofertament d'accions legals. Informar-la de la possibilitat de sol·licitar una ordre de protecció o qualsevol altra mesura de protecció o seguretat, així com del contingut i la tramitació de l'ordre i dels seus efectes. En cas que la víctima vulgui acollir-se a l'ordre de protecció, es complimentarà aquesta i es trametrà al jutjat competent juntament amb l'atestat. En cas que la víctima ja tingui concedida una ordre de protecció, es farà constar en l'atestat.
- Diligència amb el resultat de la consulta al Registre Central per la protecció de les víctimes de violència domèstica.

- En cas que la víctima sigui estrangera en situació irregular, se la informará sobre el dret a regularitzar la seva situació per raons humanitàries, en els termes que disposen l'article 45.4.a) i 46.3 del Reglament de Estrangeria. Així mateix, se la informará de l'inici de les actuacions prèvies per a la incoació del corresponent expedient sancionador, d'acord amb l'article 114 del Reglament d'execució de la Llei d'Estrangeria, alhora que també se li explicarà el seu dret a sol·licitar a l'Autoritat Judicial una Ordre de Protecció, i a sol·licitar l'autorització de residència temporal tan bon punt el Jutge concedeixi l'esmentada Ordre de Protecció, en virtut de la qual s'atura la incoació de l'expedient d'expulsió.
- El personal especialitzat dels Mossos d'Esquadra ha de fer un seguiment del cas i ha d'informar el Jutjat competent dels fets que puguin constituir nous delictes o modificacions de les mesures imposades.
- En el cas d'haver un perill cert i concret per la víctima, la informació relativa a la residència i telèfon on s'establirà la víctima no es farà constar a les diligències, sinó que s'informarà al Jutge en un ofici a part.

### **Gestions posteriors a la denúncia**

- Es deriva el cas als serveis socials de forma immediata dintre de l'horari d'atenció o el dia següent fora d'horari.
- Sempre serveis socials gestiona un allotjament en cas de risc per la integritat de la dona o els seus fills.
- Serveis Socials decidirà, tant si la víctima vol denunciar com si no vol, si es pot fer igualment ús de l'allotjament d'urgència.
- Es realitza l'acompanyament de la dona al seu domicili en el cas que vulgui recollir les pertinences. Es limitarà als objectes de caire personal i de primera necessitat, recordant-li els d'especial importància com documents que posteriorment li puguin ser necessaris, medicaments, targes mèdiques, llibretes d'estalvi (al seu nom), roba, etc.
- Posteriorment, des del grup d'atenció a la víctima de l'ABP es realitza un seguiment personalitzat de la víctima: el seu estat mitjançant entrevistes periòdiques, la seva derivació a altres serveis, la reincidència de les agressions, l'aplicació de mesures, conèixer si va assistir a la visita al servei que se li hagués proposat, etc. Així mateix, segons el cas, es realitza un seguiment de la situació de l'agressor, a qui se li ofereix la possibilitat de rebre assistència psicològica derivant-los a professionals especialitzats.
- En el cas que la víctima no vulgui denunciar, els fets es posaran igualment en coneixement del Jutjat de guàrdia i de Fiscalia mitjançant ofici.

# PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE INTERVENCIÓ POLICIA - MOSSOS D'ESQUADRA



GRAV: Grup Regional d'atenció a la víctima  
 OAVD: Oficina d'atenció a la víctima del delictes

#### **4.4.4 Guardia Urbana. Ajuntament de Cornellà de Llobregat.**

##### **Protocol d'actuació en casos de violència domèstica:**

La mateixa llei reconeix que aquest fenomen té un caràcter multidisciplinar, per tant es necessita tot un seguit de mesures preventives, d'assistència, d'intervenció social, etc., per a dissuadir la comissió d'aquests delictes i donar una resposta integral a les víctimes dels mateixos.

##### **1.- Detecció de la situació.**

La identificació i detecció de situacions de violència domèstica, és per a nosaltres, una de les tasques que requereix un major grau d'implicació. En aquest sentit, la Guàrdia Urbana ofereix un ampli servei, des de la unitat d'atestats capaç de donar resposta en qualsevol moment a una situació de violència domèstica, amb els elements de qualitat i sensibilitat que requereixen aquests tipus de delictes.

La detecció d'aquestes situacions ens donarà la possibilitat d'incidir en elles i d'aplicar les mesures més adients. La forma en que aquest tipus delictius poden arribar al nostre coneixement pot ser diversa:

1. Actuació policíaca
2. Denúncia de la víctima
3. Denúncia d'altra persona (familiar, testimoni, veí, etc.)

Segons la forma com arribem a conèixer la situació el procediment d'actuació serà diferent. Bàsicament, podem dividir aquest procediment en dos parts:

##### **1. Amb denuncia.**

Tramitació: El canvi legislatiu en aquesta matèria i la possible aplicació de la normativa prevista per la realització de judicis ràpids, ha fet necessari un protocol de coordinació amb el Cos Nacional de Policia (CNP) de forma que nosaltres portem a terme les primeres diligències (presa de declaració, informació de drets, trasllat víctima, mesures de cautela, etc.) que traslладem amb posterioritat al CNP qui durà a terme, si s'és cau, la detenció del presumpte agressor, aquesta detenció es practicarà per la GU, si el agressor es a l'abast i es traslladarà al CNP. En tot cas hi ha fluïdesa en la comunicació i cooperació entre ambdós cossos.

Informació: Les actuacions que es duen a terme es posen en coneixement de:

- Taula de Coordinació de la GU.
- Serveis Socials Municipals (SS.SS.)
- Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD)
- Autoritat judicial.



## 2.-Sense denuncia

En molts casos tenim coneixement d'una situació de violència domèstica, no per què la víctima denunciï els fets, si no per què ha hagut una actuació policíaca i la patrulla actuant ha detectat la situació o per què un tercer (familiar, veí, testimoni,...) ho ha fet saber. Llavors el procediment d'actuació és el següent:

1.-Investigació. Per part del departament d'Atestats s'inicia una investigació fent un recull d'informació :

- Informe agents actuants.
- Antecedents.
- Informe Guàrdia de Barri.
- Informe altres serveis municipals
- Declaració testimonis, familiars, veïns, etc.

2.-Taula de Coordinació: De tot el recull d'informació fet a la investigació, es fa un estudi i anàlisi del mateix i es pren la decisió d'actuar o no d'ofici.

3.-Tramitació denuncia d'ofici. De la mateixa forma que quan hi ha denuncia de la víctima.

4.-Informació. Tant si es tramita denuncia com si no, donarem compta dels fets als Serveis Socials Municipals i al Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

## **2.- Seguiment**

1.- Taula de Coordinació i Unitat d'atestats:

- Investigacions i informes posteriors.
- Anàlisi dels mateixos
- Resultats
- Estadístiques
- Arxiu

2.- Realització i tramitació de diligències d'ampliació, si s'és cau.

3.- Informació als diferents serveis relacionats.

### **3.- Protecció a la víctima.**

- 1) Risc imminent durant les primeres actuacions. Mesures cautelars amb coordinació amb jugats, SS.SS i C.I.R.D
- 2) A requeriment de l'autoritat judicial, SS. SS o C.I.R.D.. Dins del nostre terme municipal.
- 3) A requeriment de la víctima en coordinació amb el CNP.
- 4) Si la víctima vol continuar en el seu domicili o domicili de familiars: Si té recursos propis (familiars, amistats, veïns,...) sovint es una possibilitat menys traumàtica sobre tot si hi ha menors implicats. Sense perjudici de la possibilitat del trasllat a un centre d'acollida. Tot això es durà a terme amb coordinació entre el diferents torns de la GU. L'atestat inclourà diligència de trasllat i restaran informats els diferents serveis amb garanties de seguretat per la víctima.
- 5) Acompanyaments (domicili, jutjats, serveis, etc.)
  - A petició de l'autoritat judicial
  - A petició del diferents serveis
  - A petició de la víctima en cas d'urgència.
  - ( Quant el acompanyament es fora del terme municipal i pot haver-hi conflictes o possibles detencions, la manca de competència territorial aconsella que l'actuació la porti a terme el cos competent territorialment. )

### **4.- Seguiment d'ordres i mesures de cautela.**

A l'espera de que per part del Departament de Justícia i Interior es faci un protocol per al seguiment de les ordres de protecció dictades i les mesures de cautela adoptades, aquest departament està posant en marxa un programa informàtic per a fer un seguiment de les mateixes. Totes les informacions de allunyament i d'altres mesures cautelars, queden centralitzades a l'abast de tots els torns per la seva consulta en qualsevol moment que es requereixi.

### **5.- Altres actuacions.**

- 1) Esbrinament del parador dels implicats
- 2) Lliurament de citacions
- 3) Ordres i instruccions de l'autoritat judicial.

#### **4.4.5 Centre d'Informació i Recursos per a les Dones Ajuntament de Cornellà**

##### **Serveis i recursos adreçats a dones en cas de violència de gènere**

Des de l'Àrea de la Dona es treballa en el camp de la violència de gènere des de diferents vessants:

1. Atenció i intervenció quant hi ha hagut violència.
2. Realització d'activitats de prevenció
3. Realització de campanyes de sensibilització
4. Foment i coordinació del Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció Intervenció en casos de violència de gènere.

##### **1.- Atenció i intervenció en casos de violència.**

Les dones poden arribar al centre directament o derivades d'altres serveis.

Les dones que són ateses al Centre també poden arribar en situacions diferents:

- Quant ha hagut l'esclat de violència: venen a informar-se de quins són els passos que han de seguir i sobre tot a demanar ajut.
- Ens troben amb dones que participen en activitats i que passat un temps sol·liciten assessorament, ja que són dones que porten anys de patint un maltractament continuat i a vegades més subtil.

Les dones que s'adrecen al Centre d'Informació i recursos per a les dones pateixen diferents tipus de maltractament, entre ells:

- Físic i psicològic
- Solament psicològic
- Econòmic
- Social
- Sexual...

##### **Pla d'Actuació des del CIRD:**

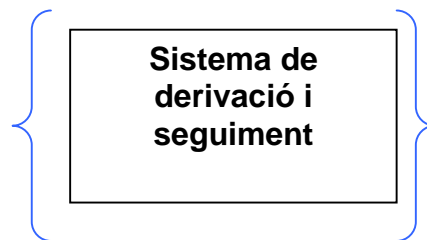
###### **Informació i assessorament a la dona:**

Es fa una primera acollida, s'analitza la seva situació i la del seu entorn. (Si és el primer episodi, si ha interposat altres denúncies, parts mèdics, etc.)

S'informa i assessora sobre quins són els passos a seguir tenint en compte les seves necessitats i possibilitats.

### Derivacions als serveis específics :

- Serveis Socials
- Serveis Sanitaris
- Assessorament Jurídic
- Guàrdia Urbana
- Jutjats
- Salut mental
- Justícia gratuïta
- Servei d'assessorament laboral
- IRES



Des del CIRD s'ha establert un sistema de derivació amb els diferents departaments i institucions (fulls de derivacions, cartes, telèfon, etc.), així com la realització del seguiment de cadascun dels casos derivats a altres serveis.

El CIRD disposa d'un servei d'assessorament jurídic setmanal que informa a les dones sobre quins són els seus drets i quines són les actuacions a seguir en cas de maltractaments.

Des del CIRD s'ofereixen cursos d'autoestima per tal d'ajudar a les dones a recuperar la seva valoració personal i també disposa d'un grup de teràpia per a dones en processos de separació difícil per ajudar a la dona a afrontar la situació.

### **2.- Realització d'activitats de prevenció**

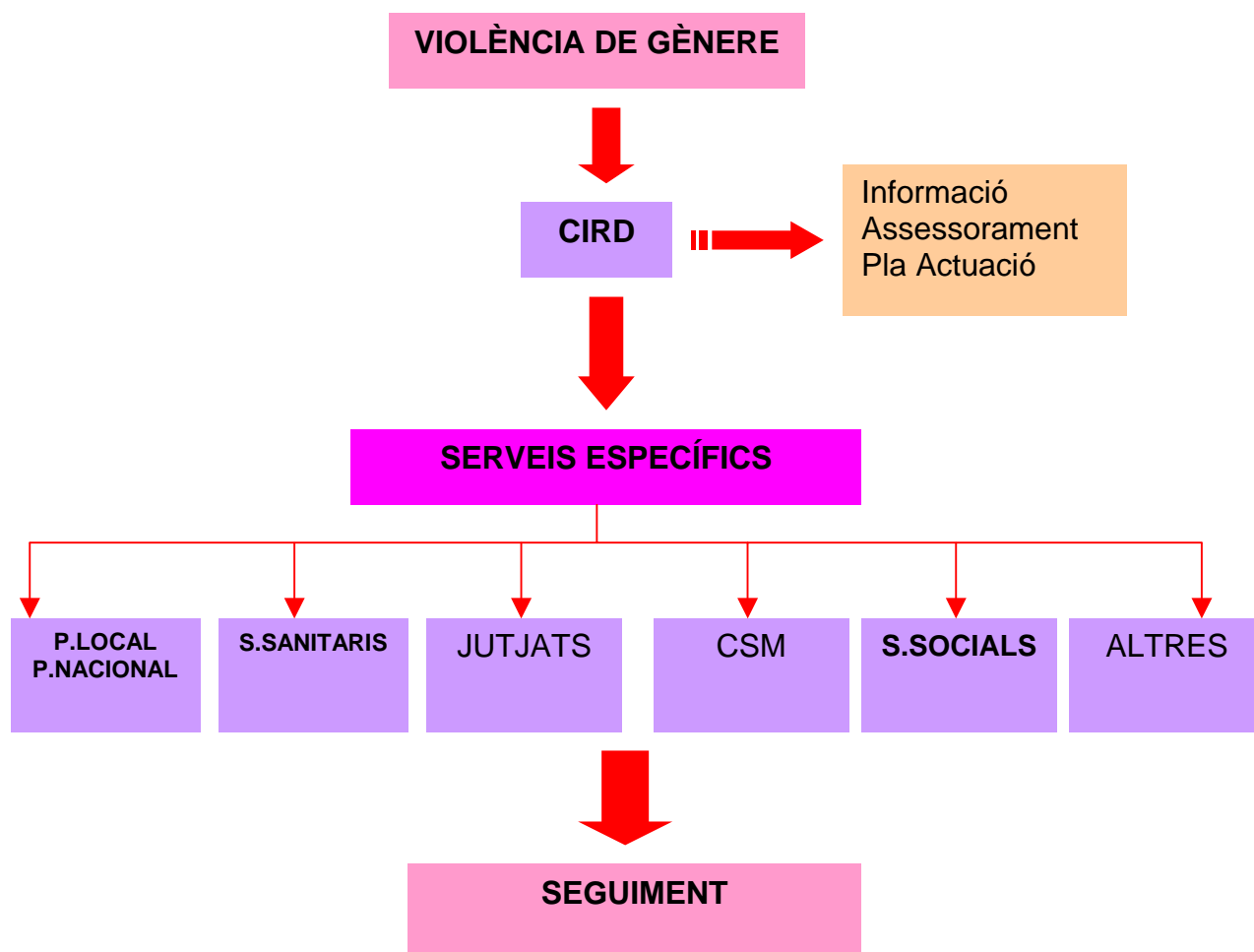
- Tallers de prevenció sobre la violència de gènere adreçats a nois i noies dels centres de d'educació secundària.
- Tallers sobre la utilització de la imatge de la dona als mitjans de comunicació adreçada a nois i noies del centres d'educació secundària.
- Programa de Coeducació adreçats als Centres de Primària.
- Cursos d'autoestima i potenciació de les habilitats i recursos personals per a dones.
- Xerrades i conferències sobre els drets de les dones i igualtat de gènere.

### **3.- Realització de campanyes de sensibilització**

Confecció guia sobre els drets i que fer en situacions de violència.  
Conferències i difusió als mitjans de comunicació locals.  
Formació als professionals que treballen en aquest àmbit  
Celebració 25 de Novembre Dia internacional contra la violència a les dones.

### **4.- Foment i coordinació del Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció Intervenció en casos de violència de gènere.**

Seguiment de la comissió institucional sobre maltractaments per tal de coordinar totes les actuacions dels diferents agents que intervenen en els casos de violència de gènere.



#### **4.4.6 Actuació judicial en casos de violència de gènere**

INICI:

El coneixement de un possible cas de violència de gènere pot arribar al jutjat a través fonamentalment de dos vies:

- Denúncia de la perjudicada (o altre persona que conegui el problema) directament davant el jutjat de guàrdia.
- Atestat policial (de qualsevol dels membres de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat); atestat que a la vegada pot iniciar-se per una denúncia, o per una actuació policial que s'hagués practicat sense mitjançar denúncia (per exemple, al presenciar una agressió a la via pública, o davant els sorolls d'una baralla que s'escoltin a un domicili).

PRIMERES ACTUACIONS.-

Procediment a seguir: la primera decisió que ha d'adoptar-se des del punt de vista processal és si les actuacions que s'inicien es van a tramitar com Diligències Urgents (judici ràpid) o com Diligències Prèvies. No serà possible seguir el tràmit urgent (judici ràpid) quant el procediment s'inicia per denúncia directa davant el jutjat de guàrdia; ni quant els fets denunciats hagin ocorregut fora del partit judicial; o quant la denúncia o atestat es refereixi a fets sobre els que ja existeixi un procediment iniciat. Cap també que les actuacions es segueixin com judici de faltes (sempre que no existeixi reiteració, ni hagi existit agressió de caràcter físic, ni amenaces amb armes).

Es tracta, si es possible, de seguir els tràmits de judici ràpid donat que això permet que en el mateix dia en que se rep un atestat en el jutjat de guàrdia es practiquin totes les actuacions i pugui haver inclòs sentència de conformitat. Si la qualificació fos de judici de faltes, s'intenta citar a les parts durant la mateixa setmana de la guàrdia del jutjat corresponent, per a que sol passin uns dies entre la denúncia i la sentència.

Escoltar a la perjudicada: Encara que la informació dels drets de la víctima (com en tot tipus de delictes) pot fer-se mitjançant el simple lliurament i lectura d' un document, els jutges som conscients de la necessitat d'escoltar personalment a la perjudicada en aquests tipus de delictes. Bàsicament per dos raons: perquè la perjudicada se sent més "arropada" o protegida si es atesa personalment pel jutge al seu despatx i no en l'oficina judicial (a on sempre hi ha més persones); i perquè, encara que ja hagi explicat la seva versió dels fets a la denúncia, es convenient preguntar-li i incidir en qüestions sobre quina importància la víctima pot no tenir consciència, però que son crucials per a qualificar jurídicament els fets i la seva investigació (si han existit agressions anteriors, si ha hagut testimonis, si les agressions han ocorregut al domicili familiar, si les han presenciat els fills menors...). Igualment es fa necessari informar a la perjudicada de les mesures de protecció que pot sol·licitar i això de manera comprensible i tranquil·la.

Declaració de l' imputat assistit de lletrat: com en qualsevol altre tipus delictiu.

## MESURES DE PROTECCIÓ:

La perjudicada pot sol·licitar la protecció integral mitjançant la denominada ordre de protecció. D'aquesta possibilitat ha de ser informada tant a la seu policial com a la seu judicial. En cas de que existeixi aquesta sol·licitud, o encara que no existint si s'aprecia per el Jutge o el Ministeri Fiscal la possible procedència d'aquestes mesures de protecció, ha de celebrar-se una compareixença en el termini de 72 hores per resoldre. En la pràctica, si el presumpte agressor ha estat detingut i posat a disposició judicial, i la víctima ha estat citada per la policia davant el jutjat de guàrdia, l'ordre de protecció se resol al mateix dia. En cas d'adopció s'informa d'això a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i als Registres competents que centralitzen la informació.

Aquesta ordre de protecció pot incloure mesures cautelars penals: presó en els casos de més gravetat ; o prohibició d'apropament i comunicació (inclòs amb prohibició d'entrada en el terme municipal corresponent). I mesures civils sobre tot en caso de que existeixin fills menors comuns: atribució de l'usdefruit de l'habitatge, guarda i custòdia, visites, pensió d'aliments.

Tal com s'ha indicat es procura que la decisió sobre aquestes mesures s'adopti sense arribar a apurar el termini de les 72 hores des de la sol·licitud de protecció.

## ACTUACIONS POSTERIORES:

Les actuacions penals poden no ser competència final del jutjat de guàrdia que les hagi iniciat; en tal cas, una vegada practicades les diligències més urgents, i en particular una vegada que s'ha resolt sobre les mesures cautelars que poden ser procedents, s'acorda la remissió al jutjat competent, ja sigui dins del mateix partit judicial, o a altre partit a on hagin ocorregut els fets.

Entre els jutjats del mateix partit existeix una norma de repartiment d'assumptes per la qual totes les actuacions referides a un mateix nucli familiar s'acumulen davant el mateix jutjat perquè no existeixi una dispersió d'assumptes per varis jutjats.

Com a qualsevol altre tipus de procediment penal es resol pel jutjat de instrucció competent sobre les actuacions posteriors que poden resultar necessàries: recaptar els antecedents penals del presumpte agressor, declaracions de testimonis, sol·licitar antecedents mèdics o informes socials...

Una vegada finalitzada la instrucció o investigació dels fets, es resol sobre el procediment a seguir, i en particular sobre la remissió de tot lo instruït al jutjat enjudiciador competent (normalment els jutjats del penal de Barcelona) a fi de celebrar el corresponent judici oral.

Tal com s'ha indicat, si el tràmit seguit es el de diligències urgents de judici ràpid, les actuacions es conclouen durant el servei setmanal de guàrdia del jutjat. I immediatament tots els intervenen queden citats davant el jutjat de lo penal competent per celebrar el judici oral (uns 15 dies després). Fins i tot pot passar que en el mateix dia en que la policia ha portat detingut a un presumpte agressor, el mateix, assistit de lletrat es conformi amb l'acusació del Ministeri Fiscal, en aquest cas el mateix jutjat d'instrucció dicta immediatament sentència de condemna de conformitat amb la pena corresponent. En aquest casos, en conseqüència, pot existir condemna ferma en un termini molt breu des de la denúncia (fins i tot 24 hores).



#### **4.4.7 Circuit d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Domèstica.** **Departament de Benestar Social. Ajuntament de Cornellà.**

##### **1.- Introducció:**

Des de l'any 2000 l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat disposa d'un protocol d'intervenció sobre maltractaments. Amb motiu de la posada en marxa d'un pla integral de caire municipal i després d'haver avaluat la feina feta en aquests quatre anys, hem introduït modificacions en el circuit de Serveis Socials amb la voluntat de treballar sempre en clau de millora en l'atenció a la ciutadania i en aquest cas, molt particularment a les dones i infants que viuen a Cornellà sense distincions de races o de lloc de procedència i que pateixen en el si de la seva vida quotidiana maltractaments.

Tenint en compte que la societat s'està sensibilitzant vers a aquest tema, les demandes fetes per les dones es podrien modificar, així com els recursos destinats a les mateixes. Els canvis positius a nivell legislatiu, s'hauran d'acompanyar de recursos socials, econòmics i de protecció. Com per exemple avançar en garantir la seguretat física de la dona i els seus fills, garantir la correcta aplicació de la llei etc. Quant més es vagin perfeccionant els sistemes de protecció de la dona i els seus fills i filles, poden donar-se canvis en les necessitats a cobrir

##### **2.- Marc general**

Els serveis socials d'atenció primària conformen el primer nivell funcional de la xarxa bàsica de serveis socials de responsabilitat pública, i constitueixen el dispositiu general i inicial de resposta a les necessitats personals i comunitàries reconegudes legalment i que, per tant, són de proveïment obligat per part de les administracions públiques competents. Atenent a la seva tipologia, aquestes necessitats han de ser ateses des d'aquest nivell, o informades i derivades a recursos especialitzats adscrits a altres nivells d'atenció social.

##### **Les funcions dels serveis socials d'atenció primària en casos de violència domèstica són:**

- Recepció, anàlisi i valoració de les situacions i demandes plantejades per les dones víctimes de les agressions.
- Informació i derivació respecte a assessorament jurídic i atenció psicològica, si s'escau, depenent de la via de recepció.
- Informació, orientació i assessorament respecte a recursos socials: allotjament d'emergència, econòmics, laborals, formació etc.
- Donar respostes a les necessitats socials: tramitació (cases d'acollida emergència i llarga estada, ajuts econòmics) i mobilització de recursos i de serveis en relació a la millora de la situació de patiment de la dona i els seus fills.

- Coordinar les intervencions amb la resta dels equips i/o serveis que intervinguin en un mateix cas.
- Recollida i anàlisi de les dades amb la finalitat de millorar les futures intervencions.
- Realitzar actuacions de prevenció de situacions de violència ( en coordinació amb altres departaments i/o serveis ).
- Detecció de situacions de violència en vers les dones i els seus fills ( en coordinació amb altres departaments i/o serveis).

En el nostre municipi els Serveis d'atenció Primària estan distribuïts en sis equips (UBAPS: Unitat Bàsica d'atenció social primària). Són equips multidisciplinars formats per treballadors/es socials, educadors/es socials i treballadores familiars. Estan repartits en els diferents barris de la nostra ciutat: Almeda, Riera-Centre, S. Ildefons, Font Santa, Gavarrà i Padró. Contem també a un Servei d'Assessorament i Primera Acol·lada. Considerem important la formació específica dels professionals d'atenció primària per atendre adequadament a les dones i els fills/es que pateixen aquesta problemàtica.

Actuacions professionals:

En tot el procés d'atenció es tindrà en compte:

- Les capacitats i potencialitats de la dona per a generar un procés de canvi personal amb si mateixa i amb el seu entorn
- Altres recursos de caire general de la ciutat
- Recursos específics
- Recursos supramunicipals

La dona maltractada pot arribar a Serveis Socials per diferents vies:

- Directament
- Derivada
- Indirectament

## DESCRIPCIÓ DEL CIRCUIT D'ATENCIÓ DES DE LES UBASPS.

### **Origen de la demanda:**

Directa: la dona ve al nostre recurs a comunicar la situació de maltractaments que està patint.

Derivada: per altres recursos. Qualsevol recurs del municipi ha detectat aquesta situació de maltractaments i la deriva a Serveis Socials.

Indirecta: algú ens comunica que un tercer està patint aquesta situació de violència. ( familiars, veïns etc.)

Recepció de la demanda: Aquesta pot ser rebuda per qualsevol membre de l'equip d'atenció primària, sent el referent la Treballadora Social i poden intervenir la resta de l'equip, en funció de la situació i necessitats plantejades. (nivell d'intervenció familiar, acompanyaments etc.)

### **Tipus de demanda i recursos:**

Els tipus de demandes que es realitza majoritàriament a Serveis Socials son de suport personal, d'acollida i d'informació dels recursos existents.

La dona maltractada necessita un espai on pugui expressar el seu malestar, sense por a ser prejudjada. Altres de les demandes més rebudes son les d'orientació legal, la dona vol conèixer quins son els seus drets i quins instruments jurídics li poden ajudar a protegir-se ella i els seus fills.

En alguns casos les demandes són de sortida del domicili, s'ha de buscar un allotjament alternatiu i s'han de tramitar els recursos pertinents com per exemple la cobertura de les necessitats bàsiques, casa de emergència, i posteriorment de llarga estada, etc. En aquests casos la intervenció no finalitza amb la derivació de la família, sinó que continua amb coordinació amb els altres serveis.

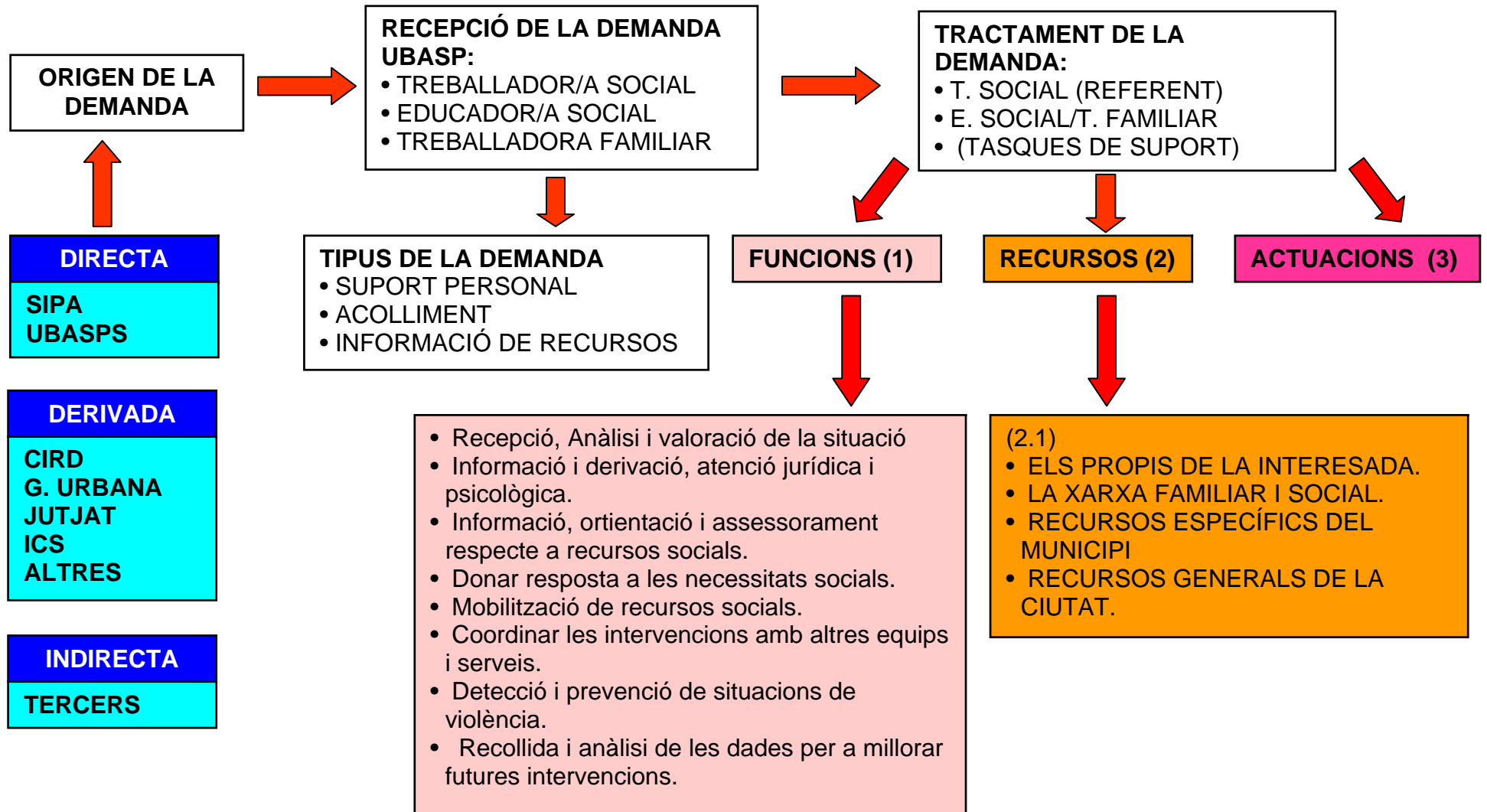
Altres de les demandes que fa la dona son habitatge i treball, aquestes per les competències pròpies de l'administració local son difícils d'assumir per part de Serveis Socials municipals.

### **Les actuacions de serveis socials**

- Quan hi ha una situació d'urgència, la dona generalment presenta una situació de crisi per l'agressió física o psíquica rebuda, es troba en una situació de confusió que dificulta l'enfrontament a la situació i la pressa de decisions. Davant d'aquesta situació el/la professional ha d'intentar fer contenció emocional, donar suport i crear un clima empàtic, per facilitar la pressa de decisions . S'ha d'avaluar el risc de repetició de les agressions, per realitzar la intervenció adequada. A partir d'aquest moment ( primera aproximació diagnòstic ),de la intervenció es posaran en marxa el recursos corresponents. En el cas de que la dona no tingui suport social ni familiar es tramitarà el recurs de casa d'emergència i es faran les actuacions complementaries (documentals, tramitacions, ajuts econòmics, etc. )
- En aquest període de temps, l'equip de Serveis Socials fa els tràmits necessaris per la casa d'acollida de llarga estada.
- Es treballa ( en coordinació amb altres serveis) amb la dona les seves capacitats i potencialitats per a generar un procés de canvi personal amb si mateixa i amb el seu entorn. Treballar per aconseguir minimitzar els danys patits tant en la dona com en els seus fills.
- En tot aquest procés , es veu la necessitat de fer un acompanyament a la dona en les múltiples gestions a realitzar: la pròpia denúncia, les declaracions al jutjat, la documentació necessària per a la justícia gratuïta, etc.

- En el cas que sigui possible, s'ha de treballar amb la família extensa per tal d'aconseguir establir vincles afectius segurs tant per la dona maltractada com pel seus fills i filles.
- Atendre i escoltar tant al maltractador com a la seva família extensa. Moltes vegades el maltractador ve als serveis socials per saber on està la dona i els seus fills apel·lant al dret de tenir visites periòdiques amb els mateixos, també ho fan els avis paterns. En aquest casos se'ls informa de la necessitat d'assessorament jurídic, i dels recursos de tractament psicològic per els homes.
- Per poder atendre bona part de la complexitat d'aquesta problemàtica, es mobilitzen tots els recursos necessaris, però, per poder atendre d'una manera integral a la dona víctima de violència de gènere amb totes les seves necessitats, caldria que les administracions locals poguessin assumir competències respecte a la disponibilitat de diferents recursos, entre d'altres, l'habitatge i el treball. El treball i l'habitatge són recursos escassos, però, necessaris per la circulació social de la dona i imprescindibles per la seva autonomia i independència.

# CIRCUIT D'ATENCIÓ A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA



**ACTUACIONS EN SITUACIÓ D'URGÈNCIA (3)**

- Contenció emocional.
- Avaluació del risc de repetició de noves agressions.
- Valoració dels recursos més adients.
- Informe derivació.
- Tramitació dels ajuts d'urgència.
- Consecució de la documentació necessària.
- Interposició de la denúncia.
- Acompanyaments a múltiples gestions



**CASA D'EMERGÈNCIA** → **LLARGA ESTADA**

**POTENCIACIÓ XARXA FAMILIAR I SOCIAL**



**ACTUACIONS POSTERIORES (3)**

- Acompanyament en el procés de canvi.
- Potenciació dels propis recursos personals i del propi entorn familiar i relacional.
- Recerca i tramitació del recursos escaients.



**PIRMI. RAI**  
**ESCOLA BRESSOL**  
**ORIENTACIÓ LABORAL**  
**AJUTS PUNTUALS I/O PERIÓDICS (per a dones i infants)**  
**ICS**  
**ALTRES**

- Atenció i escolta al maltractador i a la família extensa.

#### **4.4.8. Actuacions de les Àrees Bàsiques de Salut en casos de violència de gènere. Institut Català de la Salut.**

Tant si la dona s'adreça als serveis d'urgència com a una visita programada és molt important tractar cada situació de forma individualitzada i per aquest motiu la història clínica adquireix una importància cabdal des del punt de vista mèdic i jurídic - legal com a prova documental que acredita una situació que s'ha perllongat en el temps i no respon a un model puntual i aïllat d'agressió.

Des de les Àrees Bàsiques de Salut es poden donar dos situacions diferents:

##### **1.- La dona no diu que ha estat agredida o encara que ho explica, no vol denunciar els fets.**

Si s'observa signes físics i antecedents a la història clínica que fan arribar al professional a la conclusió que existeixen maltractaments, ho la dona ho manifesta però no vol denunciar:

S'han de preveure dos línies d'actuació:

Existeixen lesions objectivables i hi ha la convicció que no són degudes a un accident fortuït. En aquest cas s'haurà de fer la comunicació al jutjat de guàrdia acompanyat de l'informe mèdic a on es detallin les lesions.

Existeix evidència de maltractament psíquic o lesions de caràcter lleu o sospita de maltractament sense confirmar. Anotar detalladament a la història clínica totes les dades de l'exploració i les circumstàncies de l'assistència prestada.

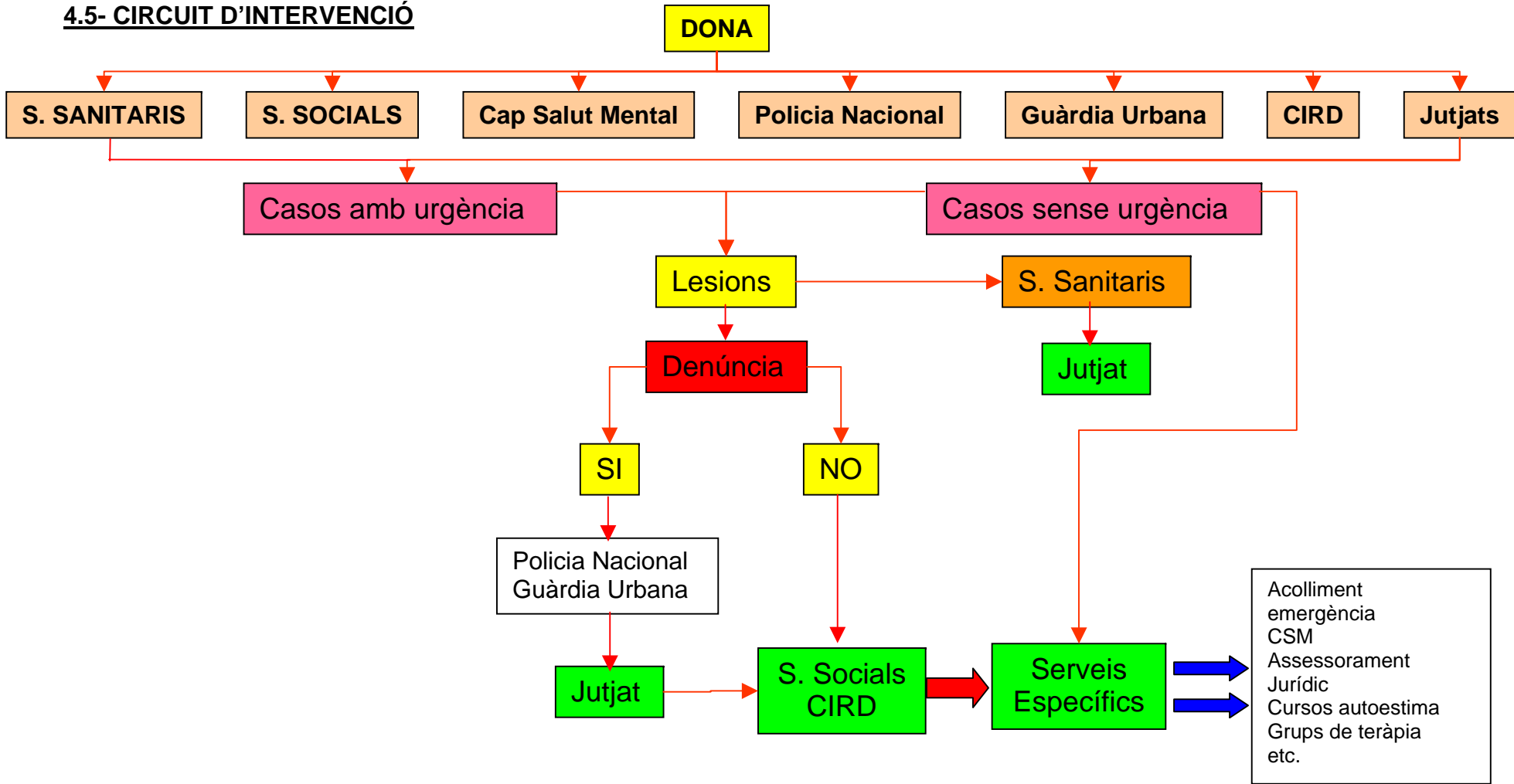
##### **2.-La dona explica els fets i vol denunciar l'agressor.**

Igualment s'ha de comunicar al jutjat de guàrdia juntament amb l'informe mèdic de l'assistència.

En tots els casos s'informa dels recursos municipals existents i es deriva als serveis adients per què la dona rebi el assessorament i suport necessari per aquests casos.

Per altra banda, des de l'atenció primària també es compta amb un Protocol de prevenció i actuació per casos de mutilació genital femenina. (<http://www.gencat.net/ics/professionals/protocols/mgenere.pdf>)

### 4.5- CIRCUIT D'INTERVENCIÓ





## **5.COMPROMÍS INSTITUCIONAL**

Les institucions representades manifesten el seu compromís de col·laboració i treball coordinat en totes les actuacions referides en aquest Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en casos de Violència de Gènere.

Àrea de la Dona de l'Ajuntament de Cornellà.

Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Cornellà.

Regidora delegada de Via Pública de l'Ajuntament de Cornellà.  
Guàrdia Urbana.

Polícia Nacional.

Cap Salut Mental. Hospital Sant Joan de Deu.

SAP Baix Llobregat Centre. Institut Català de la Salut.

Federació Associacions de Veïns.

Jutjats de Cornellà.

Creu Roja Cornellà.

CAS Fonstsanta (Centre d'Atenció a les dependències de substàncies adictives).