PROTOCOL D'ABORDATGE DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

Ajuntament de Granollers

0

Presentació 7

Introducció 9

Canvi de paradigma i marcs conceptuals de les violències masclistes 9

Procés de canvi de l'actualització del protocol vigent 9

Estructura organitzativa del protocol i del document 10

Objectius i accions de millora del protocol 12

Agraïments 13

MARC CONCEPTUAL DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA 1

1.1. Definició i tipus 14

1.1.1. Formes explícites i implícites de violència masclista 15

1.1.2. Àmbits de la violència masclista 17

1.2. Caràcter estructural del fenomen i perspectiva interseccional 19

1.2.1. Les categories culturals del gènere 19

1.2.2. Macrosistema-Cultural 19

1.2.3. Exosistema-Social 20

1.2.4. Microsistema-Individual 20

1.3. Perspectiva Interseccional i apoderament 21

1.4. La conceptualització de les violències 22

PROTOCOL D'ABORDATGE DE LES
VIOLÈNCIES MASCLISTES

ÍNDEX

MARC LEGAL 2

2.1 Àmbit Internacional 26
2.1.1. La Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació (CEDAW) 26
2.1.2. Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona (ONU) 26

2.2. Àmbit europeu 26
2.2.1. Conveni d'Estambul adoptat pel Consell d'Europa 27

2.3. Àmbit estatal 28
2.3.1. Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, sobre mesures de protecció integral contra la violència de gènere 28
2.3.2. Marc normatiu en relació amb les dones immigrades víctimes de violència de gènere 29
2.3.3. Llei Orgànica 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima de delicte 30
2.3.4. Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència 31

2.4. Àmbit autonòmic 32
2.4.1. Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista 32
2.4.2. Drets de les dones en situació de violència masclista a Catalunya 33
2.4.3. Tipificacions de les violències masclistes al Codi Penal espanyol 34
2.4.4. Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes 36

2.5. Àmbit local 36
2.5.1. La Carta Europea d'Autonomia Local i el reconeixement dels ens locals 36

FINALITATS I ESTRUCTURA DEL PROTOCOL 3

3.1. Objectius 40

3.2. La cultura del treball en xarxa 40

3.3. Estructura i comissions 43
3.3.1. Comissió Tècnica 43
3.3.2. Comissionats/des de la comissió tècnica de Granollers 44
3.3.3. Altres subcomissions i grups de treball: comissions de cas i comissions específiques 45

EL MODEL I NIVELLS D'INTERVENCIÓ 4

4.1. Principis orientadors de la intervenció 50

4.2. Estàndards mínims de qualitat d'intervenció 50

4.2.1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa 50

4.2.2. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments 53

4.2.3. Utilització dels estàndards 55

4.3. Nivells d'intervenció: Prevenció, Detecció, Atenció i Recuperació 55

CIRCUIT GRANOLLERS 5

5.1. Circuit genèric 60

5.2. Prevenció 62

5.2.1. Temes bàsics que cal abordar en la prevenció 62

5.2.2. Estratègies metodològiques 63

5.3. Detecció 66

5.3.1. Compromisos dels serveis per millorar la detecció 66

5.4. Atenció 70

5.4.1. Atenció urgent 70

5.4.2. Servei d'acolliment d'urgències (SAU) 71

5.4.3. Atenció no urgent 72

5.5. Recuperació 73

5.5.1 Recomanacions per als espais de recuperació i reparació 73

PROTOCOL D'ABORDATGE DE LES
VIOLÈNCIES MASCLISTES

ÍNDEX

ÀMBITS DE LA VIOLÈNCIA 6

6.1. Violència masclista en l'àmbit de la parella 78
- 6.1.1 Context i comprensió de la violència masclista en l'àmbit de la parella 78
- 6.1.2 Elements per a la detecció 80

6.2. Violència masclista en l'àmbit laboral 85
- 6.2.1. Context i eines per a la comprensió 85
- 6.2.2. Detecció 87
- 6.2.3 Grups d'atenció especial 89

6.3. Violència masclista en l'àmbit comunitari 91
- 6.3.1. Mutilació genital femenina 91
- 6.3.2. Agressions i assetjament sexual 98

SERVEIS DEL PROTOCOL 7

7.1. Serveis específics 108
- 7.1.1. CIRD 108

7.2. Serveis Municipals 111
- 7.2.1. Serveis socials 111
- 7.2.2. Servei d'educació 111
- 7.2.3. Servei de joventut 113
- 7.2.4. Servei local d'ocupació 114
- 7.2.5. Servei de cultura per la pau 114

7.3. Salut 115
- 7.3.1. CAP 115
- 7.3.2. ASSIR 120
- 7.3.3. CASD 122
- 7.3.4. CDIAP 124
- 7.3.5. HOSPITAL 125

7.4. Cossos i forces de seguretat – òrgans judicials 127
- 7.4.1. Policia local 127
- 7.4.2. Mossos d'Esquadra 128
- 7.4.3. Col·legi de l'advocacia 131
- 7.4.4. Judicatura 132

7.5. Altres serveis i entitats 134
- 7.5.1. Punt de trobada 134
- 7.5.2. Creu Roja 135
- 7.5.3. Espai Cognoos 138

PROTECCIÓ DE DADES EN ELS CIRCUITS TERRITORIALS I DOCUMENTACIÓ 8

8.1. Protecció de dades 142
8.1.1. Consideracions generals 142
8.1.2. Realitzar una gestió adequada de les dades: quatre passos 143

8.2. Models de documentació..... 148
8.2.1. Model de derivació (Per a la dona i per al servei) 149
8.2.2. Model de comunicació a fiscalia 150
8.2.3. Model de comunicació a fiscalia (Centre assistencial)..... 152

ANNEX A

Annex I – Valoració de risc- RVD Barcelona 156
Instruccions abreviades d'us de l'RVD-BCN..... 156

Annex II – Acrònims 163

PRESENTACIÓ

Emprenem un camí llarg, un camí reflectit en aquest document, que pretén oferir una guia que orienti la nostra pràctica professional. Entenem aquest protocol com una eina en evolució constant, ja que els reptes sobre l'abordatge de les violències masclistes són múltiples i, per tant, no serà mai un treball tancat i estàtic, sinó una eina en moviment permanent, un document que reflecteixi allò realment important: el treball en xarxa realitzat a la ciutat. És a dir, la proposta d'un model d'articulació de la xarxa, de les comissions i espais de treball conjunt que ens ha de permetre millorar en l'abordatge de la problemàtica.

Així, doncs, aquest document és fruit dels debats que han permès construir un marc comú d'actuació i tenir criteris consensuats entre tots i totes, que possibiliten que puguem realitzar intervencions conjuntes i coordinades.

A banda d'això, a aquest treball també hi cal sumar la voluntat de comprendre, sota un mateix paradigma de "violència masclista", camps tradicionalment oblidats o considerats polítiques d'altres institucions, com ara els àmbits laborals, familiars o comunitaris. És a dir, pretén anar més enllà de la violència que es produeix en l'àmbit de la parella.

Per últim, agraïm la col·laboració de tots els serveis que, durant els espais de formació i treball, han apostat pel projecte i l'han dotat de temps i expertesa. Així mateix, també agraïm a la Diputació de Barcelona el seu suport en l'acompanyament, així com el suport tècnic mitjançant una consultoria especialitzada.

Iniciem aquest camí renovat amb la convicció que és necessari construir noves vies d'actuació per fer front a la violència masclista, a partir d'una xarxa actualitzada, cohesionada i que aposti per la cura professional.

CIRD. Centre per a la Igualtat i Recursos per a Dones

INTRODUCCIÓ

CANVI DE PARADIGMA I MARCS CONCEPTUALS DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

En els darrers anys hem assistit a una evident i notable evolució del paradigma sota el qual es concep la problemàtica de les violències vers les dones, que ha passat de ser un tema considerat individual i puntual a un problema d'abast social i amb greus conseqüències en perjudici de tota la ciutadania, i en especial de les dones.

Aquest canvi de paradigma ha propiciat més i millor treball en xarxa i ens ha permès reafirmar la importància de la coordinació entre professionals de diferents àrees —des de Salut, Educació, Cultura o Serveis Socials, per exemple— a l'hora d'intervenir en situacions de violència masclista, ja que cal fer-ho sota criteris i objectius comuns i mínimament consensuats.

Així, doncs, emprenem un camí llarg, que es veu reflectit en aquest document, que pretén oferir una guia que orienti la nostra pràctica professional, entenent el protocol com una eina en evolució constant, ja que els reptes sobre l'abordatge de les violències masclistes són múltiples i, per tant, no serà mai un treball finalitzat i estàtic, sinó una eina en canvi permanent, un document que reflecteixi allò realment important: la feina professional qualificada de les comissions i els espais de treball conjunt i coordinat que es porten a terme a la ciutat de Granollers.

PROCÉS DE CANVI DE L'ACTUALITZACIÓ DEL PROTOCOL VIGENT

El procés d'actualització d'aquest document, en el qual podeu conèixer el **Protocol local d'actuació en situacions de violències masclistes de Granollers**, és el resultat d'un treball en xarxa i coordinació entre tots els agents socials, tècnics i polítics de la ciutat. Respon, així, a l'esperit de superació, renovació, canvis i millora de la ciutat de Granollers, un element que sempre ens ha caracteritzat.

De fet, el nou protocol és conseqüència de l'evolució d'un antic document que va ser elaborat de forma col·laborativa i participativa l'any 2004. A partir d'aquell moment, va ser considerat un document de referència per altres municipis i serveis especialitzats en l'atenció a dones i infants víctimes de violència de gènere.

L'actualització, el qüestionament i l'ampliació de les noves concepcions relatives a les violències masclistes a què ja ens hem referit s'han anat introduint en la pràctica dels professionals al llarg dels anys, gràcies a les formacions constants i a l'interès particular de cada professional, però mancava

reflectir-les sobre paper. Després d'organitzar, sessions de formació especialitzada en l'actualització de protocols de violències masclistes, dirigides a tots els professionals que formen part de la comissió tècnica, a més de sis reunions, hem pogut anar reflexionant, analitzant i extraient conclusions que han pres cos i estructura en forma del document final que hem elaborat.

Així, doncs, aquest document és fruit dels debats que han permès construir un marc comú d'actuació i tenir criteris consensuats entre tots i totes, que fan possible que puguem realitzar intervencions conjuntes i coordinades. Tot plegat s'ha enfocat atenent els marcs legislatius i al cos de coneixements teòrics àmpliament desenvolupats des dels feminismes, que han cristal·litzat, en gran part, en les polítiques d'igualtat.

I per últim, però no per això és menys important, hi ha l'element de la cura de tota la xarxa de professionals que estem atenent casos de violència, atès que, com se sap, tots els professionals que estan en contacte directe amb persones que han rebut violència esdevenen susceptibles i s'afecten pels relats i les situacions que coneixen. El treball en equip, per tant, és un recurs molt valuós que preservar i cuidar com un dels principals recursos de què disposem com a professionals.

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL PROTOCOL I DEL DOCUMENT

Organització del protocol

Està estructurat de forma senzilla per fomentar l'actuació professional de manera operativa, àgil i efectiva, atenent, sobretot, a la idea que en casos de violència cal saber com actuar per tal que la víctima de la situació pugui ser atesa amb celeritat, rigor, cura i responsabilitat.

Primerament, s'han definit els grups que conformen el protocol a partir del nivell institucional, en funció de si és polític o tècnic.

Després, els hem agrupat en nivells d'intervenció: prevenció, detecció, intervenció i recuperació.

Per últim, s'ha organitzat el calendari de reunions de cada grup, ja que els espais de reunió multiprofessional esdevenen el punt de trobada des d'on s'analitza la situació, es valoren els graus de risc i es planifiquen les intervencions que cal fer des de cada servei, així com els objectius de treball que es marcaran a curt i llarg termini.

Val a dir que la comissió de seguiment de casos manté reunions periòdiques, però estan subjectes a les necessitats de cada moment. Per tant, en funció de la urgència de la situació, es faran reunions fora de les que hagin estat convocades.

Grups

- Mesa institucional: alcaldia i regidoria.
- Mesa tècnica: tots els recursos i serveis implicats.
- Grup motor: impulsa, lidera i gestiona tota la feina derivada de les reunions de protocol i accions que se'n deriven a l'hora d'intervenir en casos.
- Comissió de seguiment de casos.

Nivells d'intervenció

- Prevenció.
- Detecció.
- Intervenció.
- Recuperació.

Calendari de reunions

- Reunions de la comissió tècnica: 2-3 a l'any.
- Reunions de seguiment de casos: 4-6 a l'any, a banda dels casos extraordinaris de risc alt la complexitat dels quals requereixi una intervenció coordinada i consensuada.

Estructura del document

S'incorpora al document:

1. El protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista. Es descriu què s'entén per violència masclista, la tipologia de les violències, exemples de preguntes per saber-les detectar… Seguidament, es parla de tots els serveis i/o agents implicats des dels quals es pot prevenir, detectar, intervenir o realitzar processos de recuperació.
2. Serveis que intervenen i que estan adherits al protocol.
3. Fluxogrames de circuits de serveis en casos de violències masclistes.
4. Circuits d'intervenció segons el moment en què es detecta la situació de violència, grau de risc, urgència.
5. Annexos d'altres protocols que parlen sobre violència masclista: MGF, Protocol contra les agressions sexistes en espais de festa de Granollers, protocol en els ABS (Àrea Bàsica de Salut), etc.

OBJECTIUS I ACCIONS DE MILLORA DEL PROTOCOL

Els objectius de millora del Protocol local d'actuació en situacions de violències masclistes de Granollers són:

1. Fomentar i propiciar els espais de formació especialitzada en violències masclistes i diversitats sexuals i de gènere per tota la xarxa professional del municipi. Aquest objectiu busca la millora professional i la cura del cos de tècnics.
2. Propiciar espais per a la intervenció, coordinació i anàlisi dels casos de violència masclista que tenen lloc al territori, per tal que les actuacions esdevinguin acurades, efectives i responguin a les necessitats reals de les dones i/o infants víctimes de la situació, a més de procurar evitar tant com sigui possible la victimització secundària.
3. Establir un circuit clar i consensuat, en forma de mapa de recursos, per tota la xarxa d'entitats, serveis i recursos de Granollers, per tal que sàpiguen on derivar les persones afectades per violència, en qualsevol dels nivells d'intervenció (prevenció, detecció, atenció i recuperació).
4. Evidenciar, fomentar i estructurar el treball en xarxa, de manera que la situació de violència per a la qual s'activen els recursos sigui vista i tractada com una situació de risc o de necessitat social, amb la intenció que deixi de ser un fet puntual i aïllat. En relació amb aquest punt, cal esmentar la necessitat de reconeixement de la tasca que es realitza mitjançant publicacions periòdiques, espais en línia o accions organitzades des del protocol en forma d'exposicions, publicacions, campanyes, etc.
5. Que la xarxa de professionals, serveis, estaments i departaments diversos es coneguin entre si i sàpiguen quina és la feina que realitzen per tal d'amortitzar i treure rendiment de les especificitats i els sabers professionals, diversos però possiblement complementaris.

Les innovacions i millores ja implantades han estat les següents:

1. Introducció de la valoració de risc per part de la Policia Local de Granollers en casos de violència masclista, després de fer els atestats. D'aquesta manera, s'ha creat una situació de col·laboració directa entre cossos policials —Policia Local i Mossos d'Esquadra— que ha afavorit la dinamització de la intervenció i la repartició de la càrrega de feina que suposa.
2. Donar a conèixer recursos existents i adequats per a dones i infants en situacions de violència de gènere, com ara els SAU (Serveis d'Acolliment d'Urgències). Policia Local, Mossos i Hospital General Asil de Granollers hi poden sol·licitar l'ingrés en moments en què els serveis especialitzats, com ara el CIRD i/o Serveis Socials, no estiguin operatius.

A banda d'això, a aquest treball també cal sumar-hi la voluntat de comprendre sota el mateix concepte de "violència masclista" camps tradicionalment oblidats o considerats polítiques d'altres institucions, com ara els àmbits laborals, familiars o comunitaris. És a dir, pretén anar més

enllà de la violència que es produeix en l'àmbit de la parella per tal d'entendre-la com una forma cristal·litzada en la societat eminentment patriarcal, en què encara es basen les estructures d'ordre polític, social i familiar.

AGRAÏMENTS

Agraïm la col·laboració de tots els serveis implicats en el protocol que durant els espais de formació i treball han apostat pel projecte i l'han dotat de temps i expertesa. Especialment, a tots els professionals que, des de fa anys, han estat participant de totes i cadascuna de les sessions del protocol i que, malgrat les dificultats, els alts i baixos i els moments de profunda incertesa, han resistit i han aportat presència, ànims i valor intrínsec com a persones i com a excel·lents professionals.

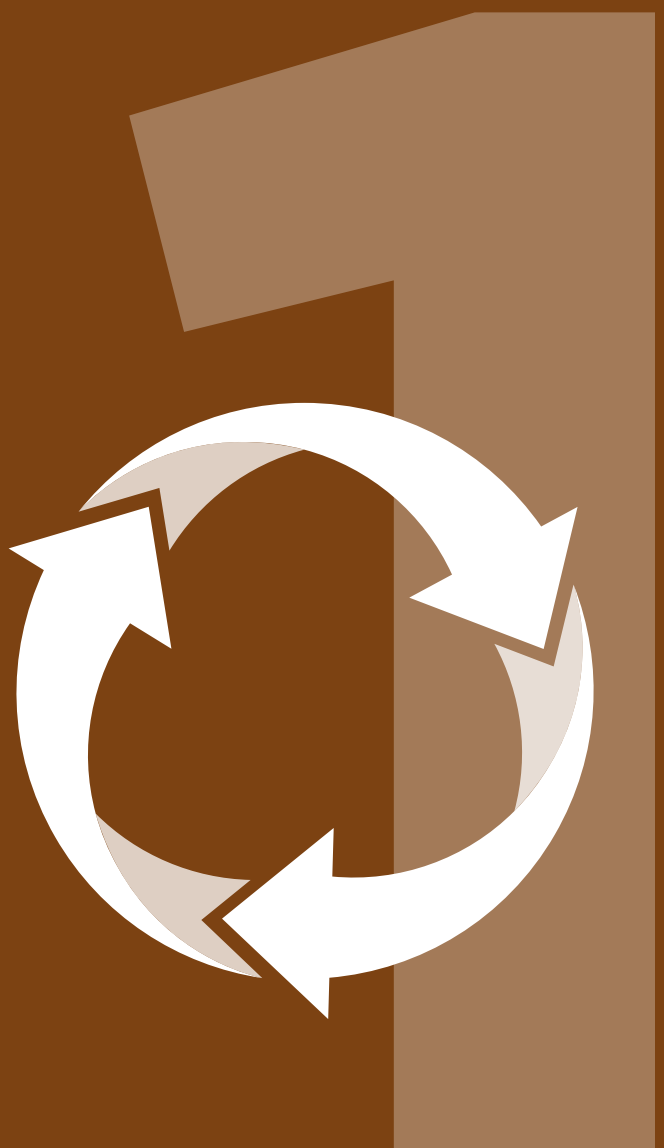
Així mateix, també agraïm a la Diputació de Barcelona el seu suport en l'acompanyament tècnic a través de la consultoria El Safareig de Cerdanyola del Vallès. Ens permetem, també, una menció especial a la Laia Rosich, la professional que ens ha ofert aquest servei de suport, d'esperonament i d'acompanyament, amb un altíssim coneixement especialitzat sobre la feina professional i de la professió. Remarquem el seu tracte proper i l'altíssima eficiència professional que la caracteritza.

Iniciem aquest camí renovat amb la convicció que realment és necessari construir noves vies d'actuació per fer front a les violències masclistes, i que cal fer-ho a partir d'una xarxa actualitzada, cohesionada i que aposti per la cura professional.

"La gent oblidarà el que vas dir,
oblidarà el que vas fer,
però mai oblidarà com la vas fer sentir."

Maya Angelou

MARC CONCEPTUAL DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA



La violència **ma**sclista és una **greu vulneració dels drets** de les dones, adolescents i infants, així com un impediment per assolir la plena ciutadania i la pròpia llibertat i autonomia.

Tradicionalment, els rols que han de desenvolupar les dones i els homes en la majoria de societats del món estan clarament diversificats i evidentment no es valoren de la mateixa manera. L'establiment d'aquests rols fa que cadascuna de les persones integrants d'una societat determinada interioritzi els que ha d'assolir, d'acord amb les expectatives que confirmen la seva acceptació pel sistema. En aquestes assignacions, les dones reben determinades demandes socials i personals (autosacrifici, docilitat, viure en relació amb altres persones amb entrega afectiva i del propi temps, etc.). Aquestes demandes van acompanyades de poc valor social en termes de prestigi o d'assoliment econòmic, mentre que, d'altra banda, configuren, majoritàriament, una tasca de cura imprescindible de la vida humana. El manteniment o la transgressió dels papers assignats estan puntualment premiats o castigats, de manera que transgredir-los té un cost que pot anar des de la discriminació, la crítica i la desvaloració fins a l'estigma social. Aquest "cost" d'allunyar-se dels patrons assignats s'anomena **violència simbòlica**. Es tracta d'un maltractament soterrat i molts cops intangible que, alhora, constitueix la base i la legitimació per a la utilització d'altres formes més evidents de violència. Aquesta violència simbòlica s'acompanya d'una violència estructural, que fa referència a l'acc és als drets bàsics, i sovint, desgraciadament, també d'una violència institucional, quan es perpetuen o no es reconeixen aquestes violències.

1.1 » DEFINICIÓ I TIPUS

Definim la violència masclista[1] com la violència 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.

Les diverses formes de violència, malgrat la resistència de les dones, han estat negades fins fa poc com a problema social. Els moviments de dones i de defensa dels drets humans són

1. Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

qui varen dur a terme estratègies per visibilitzar aquesta greu problemàtica social. Les aportacions proporcionades pels estudis de gènere, que introduïren aquest concepte en l'anàlisi de les causes de la violència, van ajudar a evidenciar que aquesta violència tenia uns orígens i uns objectius clars: impedir el ple desenvolupament de l'autonomia de les dones i, per tant, de les societats. I efectivament, en els darrers vint o trenta anys en la nostra societat, les vides femenines van deixant de ser un destí per ser empeses a mans de les pròpies interessades. Malgrat això, moltes dones i també moltes nenes es troben en situacions de violència masclista al llarg del seu cicle vital.

1.1.1. FORMES EXPLÍCITES I IMPLÍCITES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència masclista es pot manifestar a través de formes ben diferents, com a conseqüència del caràcter universal i múltiple que pot prendre l'exercici de dominació, poder i control dels homes sobre les dones. Amb tot, és important tenir presents algunes de les princi¬pals formes de violència per poder-les identificar correctament.

FORMES IMPLÍCITES DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

VIOLÈNCIA SIMBÒLICA

Fa referència als mecanismes d'educació i socialització de la cultura patriarcal, pels quals les dones deixen de ser visibles a través de la història, la cultura, la literatura, la publicitat, etc., mentre que es reprodueixen els estereotips i rols considerats tradicionalment com a femenins. D'aquesta manera, es perpetuen els estereotips dels models de masculinitat i feminitat tradicionals, i es manté la posició de dominació dels homes sobre les dones.

VIOLÈNCIA ESTRUCTURAL

Fa referència a les barreres intangibles i invisibles que impedeixen l'accés de les dones als drets bàsics. Aquests obstacles es troben arrelats i es reprodueixen diàriament en el si del mateix teixit social. En són exemples les diferències de poder i les relacions i estructures de poder que generen i legitimen la desigualtat que mantené les dones en una posició de subordinació en els centres educatius, de treball o espais de decisió.

VIOLÈNCIA INSTITUCIONAL

Es manifesta quan les institucions (educatives, legislatives, judicials, sanitàries, assistencials, etc.) no desenvolupen polítiques d'igualtat d'oportunitats o les desenvolupen de manera insuficient, quan no s'implementen programes de prevenció de la violència, quan es permet la violència i/o no es protegeixen les dones que en pateixen, etc. En aquest sentit, el fet de desatendre aquestes problemàtiques és un exercici de violència per part de les mateixes institucions.

FIGURA 1. Formes implícites de la violència masclista.

FORMES EXPLÍCITES DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

VIOLÈNCIA FÍSICA

Comprèn qualsevol acte de força contra el cos d'una dona, així com qualsevol omissió de socors, intencionals o negligents, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany. Sol consistir en agressions físiques, com ara donar cops, pegar, tallar, punxar o cremar. També pot incloure la negació d'auxili i la negació d'assistència mèdica en cas de necessitat, així com la negació d'aliments o d'accés a medicines, conducció temerària, exposició a baixes temperatures en negar-se a la calefacció, negació d'un llit per al descans, etc. En aquesta forma de violència es presenten ocasions de màxim risc per a les dones, en les quals pot perillar la seva integritat física i podrien arribar a morir.

VIOLÈNCIA PSICOLÒGICA

Compren 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

Compren qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, incloent-hi 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.

VIOLÈNCIA AMBIENTAL

Consisteix en atemptar contra objectes o pertinences d'una dona, amb el resultat de fer-la patir: destruir objectes personals, amagar pertinences de la dona, matar animals domèstics, etc.

VIOLÈNCIA A TRAVÉS DE LES TIC

El ciberassetjament o *ciberbullying* es defineix com l'ús i difusió d'informació, real o fictícia, amb ànim lesiu o difamatori i en format electrònic. Aquesta difusió pot realitzar-se mitjançant diferents mitjans de comunicació digital.

FIGURA 2. Formes explícites de la violència masclista

El quadre recull les principals formes de violència contra les dones acceptades per la normativa internacional, europea, estatal, autonòmica i la literatura especialitzada. En una primera aproxi¬mació, és convenient diferenciar les formes de violència implícites i explícites. Les primeres es tradueixen en desigualtats estructurals i abusos de poder d'ordre simbòlic, sovint intangibles. Les segones, en canvi, es traduei¬xen en abusos que tenen lloc en àmbits concrets i en el marc de les relacions personals, sobretot en el de les relacions afectivo¬sexuals.

1.1.2. ÀMBITS DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

Tal com la violència masclista es pot manifestar en formes molt diverses, també pot tenir lloc en contextos i àmbits ben diferents. És important tenir presents els diversos camps en els quals pot tenir lloc aquest tipus de violència més enllà del de la parella, que és el que acostuma a ser més visible, atès que és l'àmbit socialment més conegut i amb el qual s'ha pres més consciència sobre el fenomen. Aquests àmbits són:

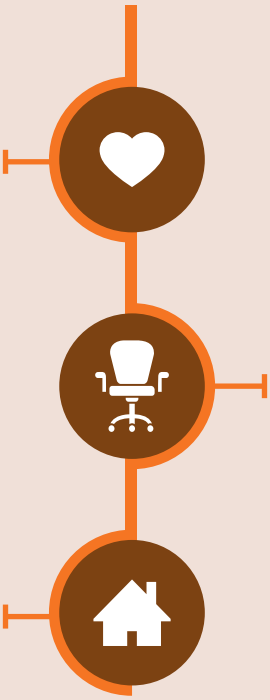
VIOLÈNCIA EN L'ÀMBIT...

... DE LA PARELLA

Consisteix en la violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona per part de l'home que en sigui o n'hagi estat el cònjuge, o per la persona amb qui tingui o hagi tingut relacions similars d'afectivitat.

... 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.



... LABORAL

Consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir al 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 presentar dues tipologies:

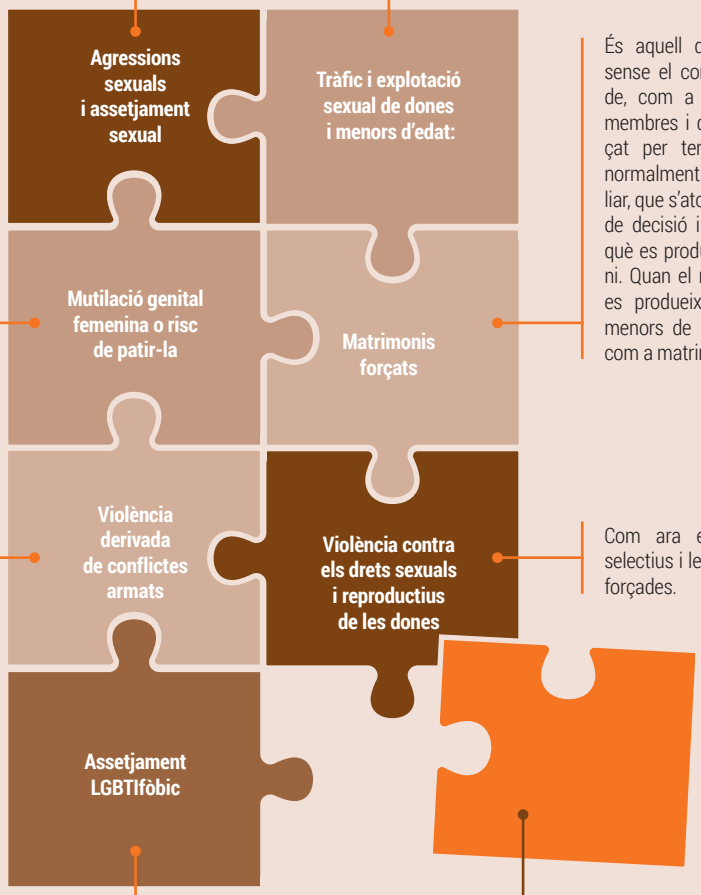
- Assetjament per raó de sexe: el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció al lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
- 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 intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

FIGURA 3. Àmbits de la violència masclista

VIOLÈNCIA EN L'ÀMBIT SOCIAL O COMUNITARI, QUE COMPRÈN LES MANIFESTACIONS SEGÜENTS:

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 demostrar poder i abusar-ne.

S'entén per explotació sexual la "prostitució forçada, que inclou les situacions de tràfic amb finalitat d'explotació sexual". la prostitució forçada implica, com a forma de violència masclista, la coacció per a l'exercici de la prostitució, però sense donar-se necessàriament la captació, el transport i trasllat de la persona. De la mateixa manera, s'entén per tràfic de persones el "fenomen independent de la situació de regularitat administrativa per transitar o residir en un territori, ja sigui intern (dins un mateix país) o internacional (a través del creuament de fronteres, d'un país a l'altre)".



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 menor o la dona.

És aquell que es produeix sense el consentiment vàlid de, com a mínim, un dels membres i que ha estat forçat per terceres persones, normalment de l'entorn familiar, que s'atorguen la facultat de decisió i pressionen perquè es produeixi el matrimoni. Quan el matrimoni forçat es produeix amb persones menors de 18 anys, s'entén com a matrimoni prematur.

Inclou totes les formes de violència contra les menors o 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.

Com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

El bullying LGBTIfòbic són aquelles conductes de maltractament que tenen com a objecte l'orientació sexual de la víctima o altres de més genèriques que es pretenen justificar per motius de la seva diversitat sexual.

També es tenen en compte qualssevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones.

FIGURA 4. Macrosistema - cultural

1.2 » CARÀCTER ESTRUCTURAL DEL FENÒMEN I PERSPECVA INTERSECCIONAL

Per poder dissenyar estratègies d'intervenció adequades és imprescindible comprendre les causes subjacents a la violència masclista. Cal fer visible la responsabilitat de les estructures socials, culturals i polítiques que la permeten, la possibiliten i, fins i tot, l'estimulen. Així mateix, convé tenir en compte la responsabilitat individual dels homes que l'exerceixen emparant-se en la legitimitat que tot aquest entramat els facilita.

1.2.1. Les categories culturals del gènere

Les categories culturals del gènere ens permeten visibilitzar la manera com suposades diferències biològiques s'han transformat en desigualtats socials, polítiques, econòmiques, etc. que ubiquen les dones en una posició subordinada. El gènere és un element estructurant de la realitat i, per tant, present en altres àmbits d'aquesta, ja que defineix les relacions entre els éssers humans. Els assigna diversos papers que, en ser construïts com a desiguals, situen els homes i les dones en posicions diverses.

Des d'aquesta perspectiva, la justificació històrica de la violència masculina envers les dones té la **finalitat de mantenir l'esquema d'autoritat patriarcal**[3]. Les violències masclistes són una expressió d'aquest esquema tradicional de gènere i les seves conseqüències. De fet, el trencament d'aquesta norma social i imperatiu cultural és una de les causes detonants de les violències masclistes. Aquesta jerarquització s'estén també a altres àmbits i, per tant, la perspectiva transversal, basada en el model ecològic, és clau per a un abordatge integral de les violències masclistes.

És important defugir de formes simplificadores que parteixen d'un factor causal; cal analitzar la base i l'arrel del problema. Per això, considerem més oportú adoptar una perspectiva multidimensional i circular, com la que proposa el model ecològic[4], que postula que la realitat individual, la social i la cultural es poden entendre organitzades com un tot, com un sistema compost per diferents subsistemes que s'articulen entre si d'una manera dinàmica i determinen la dimensió estructural de la problemàtica.

1.2.2. Macrosistema-Cultural

Macrosistema - Cultural, desarticulant els diferents paradigmes i sistemes de creences que han legitimat i perpetuat la violència, l'ús del poder econòmic i polític, la utilització de la violència i de les armes com a instruments per a la imposició i la resolució de conflictes.

---

2. Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

3. Grup Antígona UAB (2016). "Creación Positiva", "Part 1. Marc conceptual sobre les violències sexuals". *L'abordatge de les violències sexuals a Catalunya*. ICD. Recuperat de: http://dones.gencat.cat/web/.content/03_ambits/docs/vm_abordatge_violenciessexuals_1.pdf

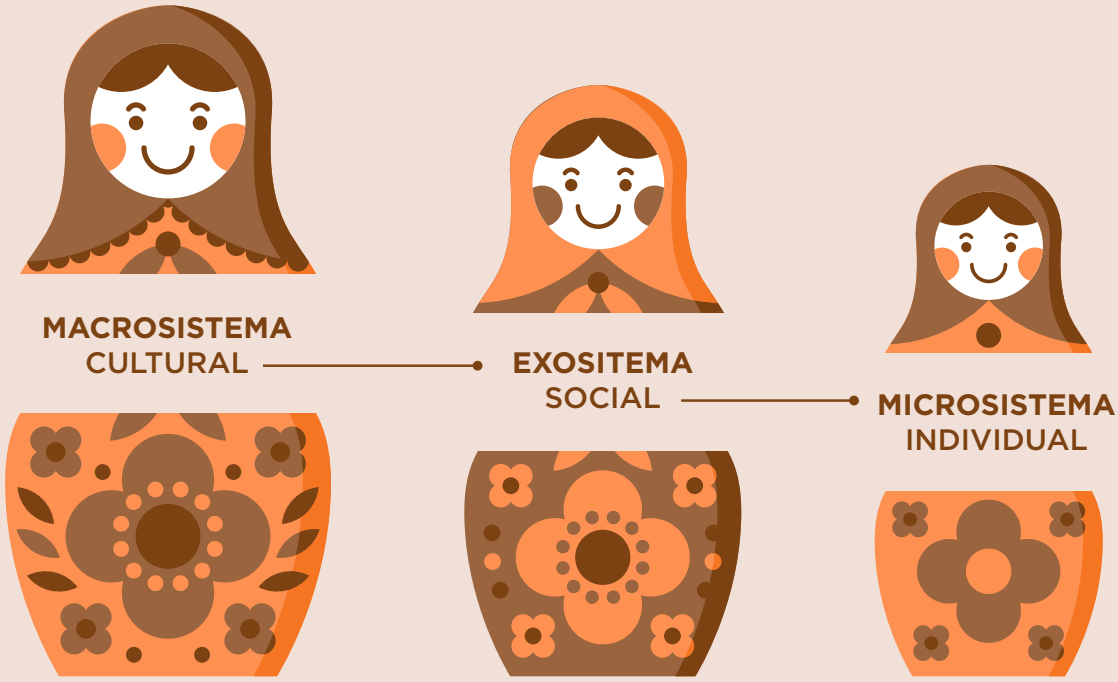
4. Ferreria, G. (1992). Hombres violentos, mujeres maltratadas. Ed. Suramericana.

1.2.3. Exosistema-Social

Exosistema - Social, actuant contra els dispositius que legitimen la utilització d'aquesta violència mitjançant la impunitat dels qui l'exerceixen individualment, però també contra els sistemes que la perpetuen a través de productes culturals difosos pels mitjans de comunicació, així com contra la tolerància social que provoca, entre altres coses, que les dones que es troben en situacions de violència no disposin del suport que es mereixen.

1.2.4. Microsistema-Individual

Microsistema - Individual, en tant que si es facilita l'atenció social i terapèutica necessària per a la recuperació de cada dona, no només s'incideix en el seu procés individual de recuperació de les seqüeles de la violència, sinó que es realitza una prevenció de nous abusos en altres àrees de la seva vida (laboral, econòmica, social). A més, és important tenir en compte que tre-



Creences i valors culturals sobre:
- Dones
- Homes
- Criatures
- Família

Concepció culturals sobre:
- El poder i l'obediència
- Els rols familiars i drets
- L'amor i les reaccions afectives

- Legitimació institucional de la violència
- Models violents (mitjans de comunicació)
- Victimització secundària
- Factors de risc:
  - Estrès econòmic/atur
  - Aïllament social
  - Alcoholisme i d'altres addiccions

- Història personal
- Aprenentatge i resolució violenta dels conflictes
- Autoritarisme en les relacions familiars
- Situació de vulnerabilitat: aïllament

ballar individualment amb cada dona té efectes directes en els infants que tingui o pugui tenir a càrrec, en la mesura que qüestiona models de relació afectius i socials basats en la jerarquia i el domini, tot potenciant aspectes relacionats amb la tolerància i el respecte mutu.

Cal, doncs, pensar accions dirigides a incidir en aquests diferents nivells, com per exemple:

- Desvetllar els mites i els estereotips culturals que serveixen de base a la violència.
- Conscienciar la comunitat que la violència masclista és un problema social.
- Fomentar models alternatius de convivència i funcionament familiar, més democràtics i menys autoritaris.

1.3 » PERSPECTIVA INTERSECCIONAL I APODERAMENT[5]

La violència masclista és una problemàtica social relacionada amb les desigualtats i la justícia social. És per aquest motiu que cal una perspectiva transversal, perquè no està aïllada, sinó que travessa tot l'entramat social i s'articula amb altres factors. L'opressió basada en el gènere (sexisme) o en l'orientació sexual i la identitat de gènere (homofòbia, lesbofòbia, transfòbia, bifòbia o interfòbia), la diversitat funcional, l'origen, l'ètnia, la classe social, l'edat i l'educació, entre d'altres, actuen, es relacionen i creen un sistema molt complex d'opressions i formes de discriminació social.

> Les aproximacions interseccionals adverteixen la necessitat d'incorporar les anàlisis dels múltiples eixos d'opressió que constitueixen els contextos de la violència, cosa que permet entendre que les experiències culturals de la violència estan travessades per formes estructurals d'opressió.

La perspectiva interseccional planteja, des de la teoria i la pràctica feminista, la interconnexió dels diferents sistemes de poder i les estructures patriarcals. Evidencia, per tant, que s'opera i es discrimina de diverses formes i a través dels diferents eixos de diferenciació i estratificació social.

La classe social, però també l'ètnia, l'edat, la diversitat funcional i les identitats de gènere, articulen els processos de violència però també els processos de precarització i marginalització social. La violència masclista no s'esdevé en solitari, sinó que es configura entrellaçada a altres formes d'opressió entre les quals no podem oblidar la localització geogràfica, ja que no podríem entendre la realitat de la violència masclista sense estudiar els contextos històrics en la seva dimensió social, econòmica i política.

5. Gonzalez, E. (2016). "Culpabilización de las víctimas y reconocimiento: límites del discurso mediático sobre la violencia de género". *Feminismos/27 Comunicación y relaciones de género: prácticas, estructuras, discursos y consumo.* Recuperat de: https://www.academia.edu/27461818/culpabilizaci%c3%93n_de_las_v%c3%8dctimas_y_reconocimiento_l%c3%8dmites_del_discurso_medi%c3%81tico_sobre_la_violencia_de_g%c3%89nero

La perspectiva interseccional és una eina analítica que permet comprendre i visibilitzar com funcionen les diferents categories, i com, de forma interrelacional, s'entrecreuen i donen lloc a diverses formes d'opressió i discriminació. Aquests encreuaments contribueixen a experiències úniques d'exclusió i privilegi. És una eina que ens permet superar el reduccionisme que comporta percebre les diferents opressions com a realitats que es posen de manifest de manera independent.

Cal assenyalar també que quan intervenim en matèria de violència masclista cal que pensem en les receptores de la intervenció institucional com a dones capaces, rebels, intel·ligents i fortes que encaren situacions adverses; aquesta intervenció no ha de tenir un caràcter protector ni paternal. Ben al contrari, l'objectiu d'aquesta intervenció hauria de consistir a oferir a les dones instruments que puguin ser útils en tots els àmbits de la nostra vida. Però la intervenció seria francament limitada si, a la vegada, no contribuís, tant per la forma com pels continguts, a **l'apoderament de les dones**. Apoderament en el sentit de trencar tots els esquemes que ens dificulten el desenvolupament de les pròpies capacitats.

El feminisme es proposa desconstruir aquest pretès universalisme i desemmascarar la falsa neutralitat i la insuficiència d'un pensament que no accepta reconèixer les diferències (de sexe, ètniques, d'edat, d'opcions de vida). Les dones no estan mancades de ciutadania, sempre han contribuït a la creació de teixit social i al desenvolupament de formes democràtiques de relació des de la base, mitjançant la participació en les activitats bàsiques per a la vida de les persones. D'altra banda, els homes, posseïdors de la conceptualització clàssica de ciutadania, s'han exclòs voluntàriament d'aquestes tasques vitals, basant de manera molt poc democràtica el seu propi desenvolupament humà i benestar personal en les atencions que reben d'altres persones, a les quals, per aquest fet, se'ls nega, a més, la ciutadania plena.

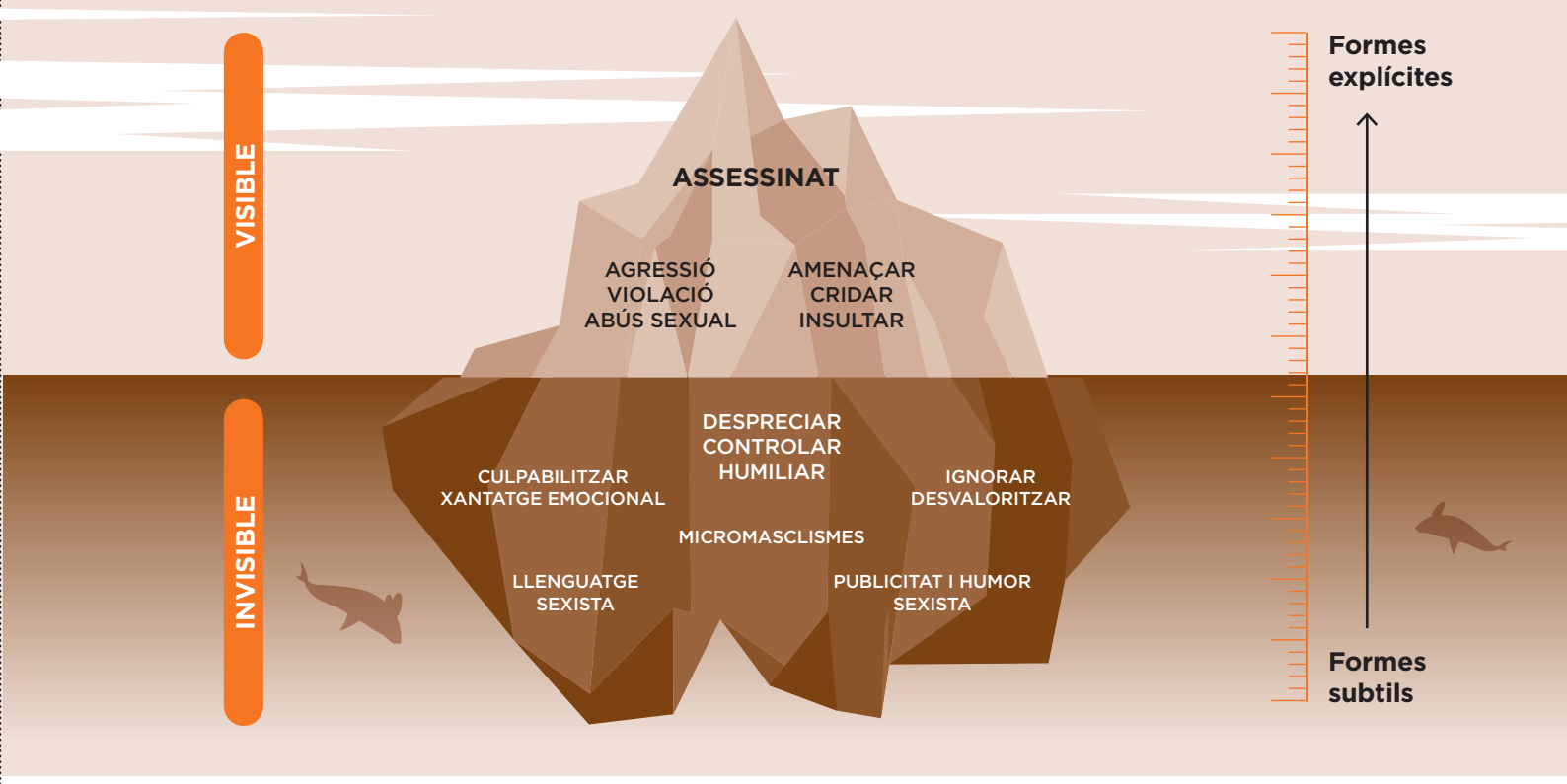
El treball de la violència masclista ha de partir de la nova situació política per establir un nou pacte social més ampli, que integri la diversitat i la capacitat d'agència de les dones.

1.4 » LA CONCEPTUALITZACIÓ DE LES VIOLÈNCIES

Per últim, cal assenyalar que vivim en una societat on l'exercici de la violència continua essent legitimat i àmpliament acceptat. En el nostre dia a dia vivim amb alts nivells de violència global (entre països i nacions, en els camps econòmic i polític), relacional (amb sistemes socials poc equitatius) i individual (amb vivències quotidianes de diverses violències experimentades en pròpia pell).

Les violències, per definició, tenen una intencionalitat[6], és a dir, no parlem d'agressions fortuïtes o per accident, però sabem que sovint aquesta intencionalitat s'interpretarà de manera moralment positiva (per mantenir un ordre, per seguir tradicions familiars...) o es justificarà amb arguments que situen la causa en allò extern (perquè si es provoca hi ha unes conseqüències, perquè se senten amb dret o autoritat per exercir aquest grau de violència, perquè es considera quelcom permès "que fa tothom", etc.).

6. Amb variacions. Cantera Espinosa, L. (1996). *Te pego porque te quiero*. Ed. UAB.



Una de les qüestions més importants serà considerar la diferència entre conflicte i violència, entenent bàsicament que en un conflicte les dues parts se senten amb llibertat per poder discutir o trobar una solució negociada i, en canvi, l'ús de la violència, mitjançant la por, fa que s'entri en un procés on es van minvant els espais de llibertat.

La violència es dona en la macroestructura abans que en les persones individuals, i en l'organització social abans que en les relacions interpersonals. Per això és important un abordatge ampli que incorpori aquesta visió.

Les violències, per definició, tenen una intencionalitat, és a dir, no parlem d'agressions fortuïtes o per accident, però sabem que sovint aquesta intencionalitat s'interpretarà de manera moralment positiva (per mantenir un ordre, per seguir tradicions familiars...) o es justificarà amb arguments que situen la causa en allò extern (perquè si es provoca hi ha unes conseqüències, perquè se senten amb dret o autoritat per exercir aquest grau de violència, perquè es considera quelcom permès "que fa tothom", etc.).

Una de les qüestions més importants serà considerar la diferència entre conflicte i violència, entenent bàsicament que en un conflicte les dues parts se senten amb llibertat per poder discutir o trobar una solució negociada i, en canvi, l'ús de la violència, mitjançant la por, fa que s'entri en un procés on es van minvant els espais de llibertat.

La violència es dona en la macroestructura abans que en les persones individuals, i en l'organització social abans que en les relacions interpersonals. Per això és important un abordatge ampli que incorpori aquesta visió.

MARC LEGAL

2.1 » ÀMBIT INTERNACIONAL

2.1.1. La Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació (CEDAW)

La Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (coneguda com a CEDAW, les seves sigles en anglès), adoptada per l'Organització de les Nacions Unides (d'ara endavant, *ONU* o *Nacions Unides*) el 1979, firmada per Espanya el 1980 i ratificada posteriorment el 1984, és un tractat internacional vinculant que obliga els estats a prendre les mesures necessàries per garantir la igualtat, eliminant totes les discriminacions que pateixen les dones en qualsevol àmbit. Suposa la primera carta de drets humans de les dones, on es reconeix la desigualtat existent entre homes i dones per raó de sexe, així com les discriminacions directes o indirectes que afecten les dones en tots els àmbits o esferes de la societat.

2.1.2. Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona (ONU)

En aquesta mateixa línia, la Conferència Mundial de Drets Humans celebrada a Viena l'any 1993 va suposar també un reconeixement dels drets de les dones com a drets humans. Aquell mateix any es va aprovar a l'ONU la Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona, en la qual s'afirma que la violència vers les dones és un problema universal de la societat i significa un atemptat contra els drets fonamentals. Els articles 1 i 2 de la declaració defineixen la violència vers les dones com "qualsevol acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a conseqüència dany físic, sexual, psicològic o patiment per a la dona, incloent-hi amenaces, coacció o privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en l'àmbit públic com privat".

Altres conferències mundials celebrades per les Nacions Unides han servit per atorgar al problema de la violència contra les dones un lloc preeminent en el debat polític i social de la comunitat internacional. La IV Conferència Mundial sobre la Dona, celebrada a Beijing el 1995, significa un punt d'inflexió clau per determinar el tractament que s'havia de portar a terme per fer front a la violència vers les dones: és la primera vegada que s'afirma que aquest tractament s'ha d'integrar en polítiques de conjunt i que requereix solucions integrals.

2.2 » ÀMBIT EUROPEU

En l'àmbit europeu, la norma més rellevant en la matèria és el Conveni d'Istanbul, adoptat pel Consell d'Europa l'any 2011. El Consell d'Europa és una organització internacional independent creada amb l'objectiu de consolidar la democràcia, els drets humans i l'estat de dret i formada per 47 estats (entre ells, els 28 estats membres de la Unió Europea, que és una associació econòmica i política dels estats diferent del Consell d'Europa).

El 1986, al Parlament Europeu, es planteja per primera vegada el problema de la violència contra les dones, mitjançant la Resolució sobre agressions a la dona. El 1994, el Parlament Europeu adopta la Resolució sobre violacions de les llibertats i drets fonamental de les dones.

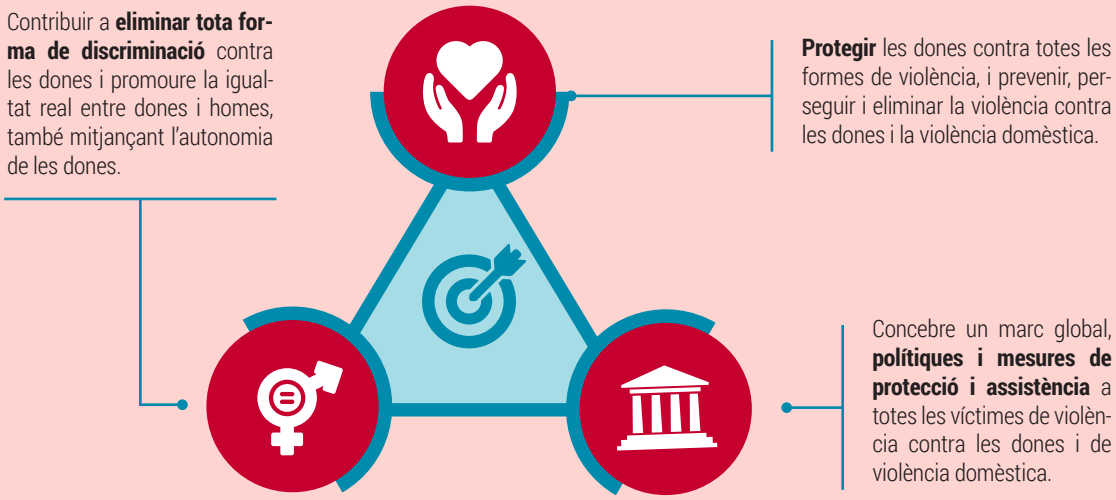
El 1997, s'impulsa la iniciativa Daphne per donar suport als països perquè desenvolupin programes d'acció comunitària adreçats a promoure mesures preventives per combatre la violència sobre les dones, els menors i els adolescents.

2.2.1. Conveni d'Estambul adoptat pel Consell d'Europa

El Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica (conegut com a "Conveni d'Istanbul") va entrar en vigor de forma general i per a Espanya l'1 d'agost del 2014. L'anomenat Conveni d'Istanbul és un instrument summament important, ja que suposa el primer mecanisme jurídic vinculant a Europa per "protegir, prevenir, perseguir i eliminar totes les formes de violència contra les dones". A més es pot considerar un dels tractats internacional de major abast per fer front a aquesta greu violació dels drets humans, ja que estableix una tolerància zero pel que fa a la violència cap a la dona.

El conveni en qüestió reconeix la violència masclista com una violació i vulneració dels drets humans i, per tant, es diposita la responsabilitat en els estats membres en cas de no actuar ni respondre de manera adequada davant d'aquest tipus de violència. En el conveni s'estableixen les obligacions dels estats en matèria de prevenció, protecció i persecució judicial, i es consagra l'obligació internacional dels estats de diligència deguda per "prevenir, investigar, castigar els qui cometen el delicte, protegir les víctimes i reparar els danys".

OBJECTIUS DEL CONVENI (ARTICLE 1)



El conveni entén com a delicte totes les formes de violència contra la dona: la violència física, psicològica i sexual (inclosa la violació), la mutilació genital femenina, el matrimoni forçat, l'assetjament, l'avortament forçat i l'esterilització forçada. Això implica que els estats hauran d'introduir aquests delictes en els seus sistemes jurídics.

La pràctica totalitat de les conductes incloses en el conveni són perseguides en l'ordenament jurídic espanyol, tot i que no estan incloses ni referenciades al Codi Penal com a violències masclistes.

2.3 » ÀMBIT ESTATAL

Les referències a la promoció de la igualtat de drets entre homes i dones no apareixen fins a l'aprovació de la Constitució Espanyola del 1978.

En l'àmbit del dret penal, fins al Codi Penal del 1983, la relació conjugal en els maltractaments d'un home cap a una dona es considerava un factor atenuant; és en el Codi Penal del 1989 que apareix, per primer cop, el delicte de violència domèstica habitual. A partir d'aleshores, i fins avui, la redacció de la tipificació dels delictes i les penes ha experimentat diverses reformes, incloent-hi la prohibició d'aproximar-se a la víctima, el reconeixement de la violència psicològica i els supòsits en què hagi finalitzat el vincle matrimonial o la situació de convivència. A partir d'aquestes reformes es comencen a desencadenar una sèrie d'accions polítiques i propostes legislatives que permetran conèixer una nova pràctica jurídica en matèria de violència vers les dones.

El 2003 es produeix una important reforma amb la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica, que atorga a la víctima l'estatut integral de protecció que pot fer valer davant l'Administració. Aquesta protecció es porta a terme per mitjà d'un procediment àgil i senzill, davant del tribunal d'instrucció, que habilita el jutge a determinar una sèrie de mesures de naturalesa civil i penal.

2.3.1. LLEI ORGÀNICA 1/2004, DE 28 DE DESEMBRE, SOBRE MESURES DE PROTECCIÓ INTEGRAL CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

La Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, sobre mesures de protecció integral contra la violència de gènere (d'ara endavant, *Llei Orgànica 1/2004*) suposa una fita sense precedents en el nostre ordenament jurídic. Entén el reconeixement legal de la violència de gènere com un problema social de gran rellevància i fa palès el compromís dels poders públics a intervenir d'una manera coordinada per salvaguardar els drets de les dones que en són víctimes. La llei estableix que totes les dones víctimes de violència de gènere han de rebre **informació, assessorament i atenció integral** adequada a la seva situació personal; s'hi inclou, també, l'atenció als menors, la pàtria potestat o la guarda i custòdia, que correspon a la dona agredida.

La Llei Orgànica 1/2004 estableix que el subjecte passiu és la dona, però estableix la necessitat que es mantingui o s'hagi mantingut matrimoni o relació anàloga d'afectivitat, encara que sen-

se convivència. La llei estatal defineix la violència de gènere a l'article 1 com "tot acte de violència física i psicològica, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de llibertat" que s'exerceix contra la dona per part de la seva parella o exparella. És una definició limitada, ja que fa referència únicament a una àrea o manifestació concreta de la violència contra les dones, un concepte que no correspon amb el que proposen alguns tractats internacionals en la matèria.

L'ordre de protecció implica el reconeixement de la condició de víctima de violència de gènere a tots els efectes i permet a la dona gaudir de drets econòmics, laborals i de prestacions de la Seguretat Social previstos en aquesta llei.

És a dir, a excepció del dret a la informació i el dret a l'assistència jurídica gratuïta per a les dones, tota la resta de drets que aquesta llei reconeix per a les dones **únicament seran exigibles si s'interposa denúncia**. No obstant això, el Conveni d'Istanbul especifica, respecte a les mesures de protecció a les víctimes, que "la prestació de serveis no ha de dependre de la voluntat de les víctimes d'emprendre accions legals ni de testimoniar contra qualsevol autor de delicte" (article 18.4).

La Llei Orgànica 1/2004 també estableix el **dret de defensa i representació gratuïta d'advocat** i procurador en tots els procediments judicials i administratius que tinguin causa directa o indirecta en la violència de gènere per a totes les dones, incloent l'assistència jurídica gratuïta fins i tot abans d'interposar la denúncia i estendre, així, aquest assessorament jurídic gratuït al moment previ d'iniciar el procediment judicial. És **altament recomanable aquesta assistència jurídica prèvia a la denúncia** per a les dones, ja que això ajudarà la dona a ser conscient de tot allò que succeirà una vegada es posi en marxa el procés judicial. D'aquesta manera tindrà més coneixements per decidir si vol denunciar o no.

Amb la Llei Orgànica 1/2004 es crea la Delegació Especial del Govern contra la Violència sobre la Dona, encarregada de formular les polítiques públiques en relació amb la violència de gènere, i també l'Observatori Estatal de Violència sobre la Dona, al qual correspon l'execució de les mesures judicials que adoptin els jutjats de violència sobre la dona, que es creen també a partir d'aquesta llei.

2.3.2. MARC NORMATIU EN RELACIÓ AMB LES DONES IMMIGRADES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Amb aquesta llei, com es recull en el preàmbul, el que es pretén és crear una legislació que estableixi l'estatut jurídic de la víctima del delicte, així com donar una resposta més àmplia per part dels poders públics a les víctimes, amb la finalitat de reparador i minimitzar la victimització secundària. Amb aquest objectiu, s'estableix un catàleg dels drets processals i extraprocessals de totes les víctimes, prestant expressa atenció a les víctimes especialment vulnerables.

Aquesta llei s'elabora i s'aprova com a conseqüència de la necessitat de transposició de la Directiva europea 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'es-

tableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes, i se substitueix la Decisió marc 2001/220/JAI del Consell. A les víctimes amb especial vulnerabilitat, es pretén atorgar-los una protecció especial en aquest text mitjançant la transposició d'altres directives recents: la Directiva 2011/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de desembre de 2011, relativa a la lluita contra els abusos sexuals i l'explotació sexual de menors i la pornografia infantil, així com la Directiva 2011/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 abril de 2011, relativa a la prevenció i lluita contra el tràfic d'éssers humans i a la protecció de les víctimes.

És necessari explicar el concepte de víctima que utilitza la llei en qüestió. L'Estatut de la víctima del delicte recull a l'article 2 que s'entén com a víctima "tota persona física que hagi sofert un dany o un perjudici sobre la seva persona o patrimoni, en especial lesions físiques o psíquiques, danys emocionals o perjudicis econòmics directament causats per la comissió d'un delicte", un concepte de víctima molt ampli que provoca que la qualificació de víctima sigui extensible als fills i filles de dones que pateixen violència masclista. És a dir, es busca visibilitzar com a víctimes els menors que es troben en un entorn de violència de gènere per garantir-los l'accés als serveis d'assistència i suport, així com l'adopció de mesures de protecció.

Això implica que tots els drets de protecció, informació, suport, assistència i atenció estan reconeguts i són exigibles tant per les dones que han patit violència masclista com pels seus fills i filles.

Cal destacar els drets extraprocessals que preveu la Llei Orgànica 4/2015, de 27 d'abril, de l'estatut de la víctima de delicte, ja que regula mecanismes per facilitar a la víctima l'exercici dels seus drets, agilitzant tràmits i informant-la en tot moment. Es preveu també la notificació a la víctima de les resolucions de sobreseïment i arxivament del procés, amb possibilitat d'impugnar-les dins d'un termini de temps suficient des que li hagi estat comunicada la resolució. Finalment, entre altres mesures, també impulsa la tasca de les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

2.3.3. LLEI ORGÀNICA 4/2015, DE 27 D'ABRIL, DE L'ESTATUT DE LA VÍCTIMA DE DELICTE

Amb aquesta llei, com es recull en el preàmbul, el que es pretén és crear una legislació que estableixi l'estatut jurídic de la víctima del delicte, així com donar una resposta més àmplia per part dels poders públics a les víctimes, amb la finalitat de reparador i minimitzar la victimització secundària. Amb aquest objectiu, s'estableix un catàleg dels drets processals i extraprocessals de totes les víctimes, prestant expressa atenció a les víctimes especialment vulnerables.

Aquesta llei s'elabora i s'aprova com a conseqüència de la necessitat de transposició de la Directiva europea 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes, i se substitueix la Decisió marc 2001/220/JAI del Consell. A les víctimes amb especial vulnerabilitat, es pretén atorgar-los una protecció especial en aquest text mitjançant la transposició d'altres directives recents: la Directiva 2011/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de desembre de 2011,

relativa a la lluita contra els abusos sexuals i l'explotació sexual de menors i la pornografia infantil, així com la Directiva 2011/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 abril de 2011, relativa a la prevenció i lluita contra el tràfic d'éssers humans i a la protecció de les víctimes.

És necessari explicar el concepte de víctima que utilitza la llei en qüestió. L'Estatut de la víctima del delicte recull a l'article 2 que s'entén com a víctima "tota persona física que hagi sofert un dany o un perjudici sobre la seva persona o patrimoni, en especial lesions físiques o psíquiques, danys emocionals o perjudicis econòmics directament causats per la comissió d'un delicte", un concepte de víctima molt ampli que provoca que la qualificació de víctima sigui extensible als fills i filles de dones que pateixen violència masclista. És a dir, es busca visibilitzar com a víctimes els menors que es troben en un entorn de violència de gènere per garantir-los l'accés als serveis d'assistència i suport, així com l'adopció de mesures de protecció.

Això implica que tots els drets de protecció, informació, suport, assistència i atenció estan reconeguts i són exigibles tant per les dones que han patit violència masclista com pels seus fills i filles.

Cal destacar els drets extraprocessals que preveu la Llei Orgànica 4/2015, de 27 d'abril, de l'estatut de la víctima de delicte, ja que regula mecanismes per facilitar a la víctima l'exercici dels seus drets, agilitzant tràmits i informant-la en tot moment. Es preveu també la notificació a la víctima de les resolucions de sobreseïment i arxivament del procés, amb possibilitat d'impugnar-les dins d'un termini de temps suficient des que li hagi estat comunicada la resolució. Finalment, entre altres mesures, també impulsa la tasca de les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

2.3.4. LLEI ORGÀNICA 8/2015, DE 22 DE JULIOL, DE MODIFICACIÓ DEL SISTEMA DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA

És una llei que modifica el sistema de protecció a la infància i adolescència i que augmenta la consideració vers la infància. Té en tot moment un paper central l'interès superior del menor, un concepte que engloba una sèrie de criteris que cal mencionar i tenir presents:

- La satisfacció de les necessitats bàsiques.
- La consideració dels seus desitjos, sentiments i opinions.
- La conveniència que la seva vida i desenvolupament tingui lloc en un entorn familiar adequat i lliure de violència.

Aquests criteris van correlacionats directament amb l'edat i la maduresa del menor, la necessitat de garantir la igualtat i no discriminació tenint en compte l'especial vulnerabilitat, i l'estabilitat de les decisions que s'adoptin.

A més, la Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència remarca la importància de les garanties processals cap als menors, en particular al dret a ser informats i escoltats en tot moment, i la intervenció de professionals ben formats i qualificats.

Concretament, el dret del menor a ser escoltat fa referència al fet que en tot moment la persona menor ha de ser escoltada en l'àmbit familiar, judicial, sense discriminació d'edat, de diversitat funcional o qualsevol altra circumstància. En relació amb això, es considerarà que el menor tindrà la maduresa suficient a partir dels 12 anys.

Pel que fa als menors i la violència masclista, cal mencionar que aquesta llei modifica certs articles de la Llei Orgànica 1/2004. El més important que convé destacar és la modificació de l'article 1.2, que incorpora els fills i filles menors d'edat o menors sota la tutela de dones que han patit violència de gènere com a víctimes, també, de la violència de gènere. En conseqüència, obliga els jutges a pronunciar-se sobre les mesures de protecció que afecten els menors. També es clarifica el sistema de la suspensió de la pàtria potestat, la custòdia i el règim d'estança de l'home inculpat pel delicte de violència de gènere.

D'altra banda, no és una modificació relacionada amb la violència de gènere tal com l'entén la Llei Orgànica 1/2004 (violència física o psicològica exercida per la parella o exparella), però sí que entraria dins del concepte de violència masclista tal com l'entén la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. S'estableix, doncs, l'obligació de totes les persones que tinguin coneixement d'una situació relacionada amb delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, tràfic d'éssers humans i explotació de menors, de posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal.

2.4 » ÀMBIT AUTONÒMIC

L'any 1985, el Govern de la Generalitat de Catalunya crea l'Institut Català de les Dones, per mitjà del qual s'han desenvolupat diversos plans per a la igualtat d'oportunitats per a les dones i de prevenció de la violència masclista.

L'any 2003, s'aprova la Resolució JUI/3338/2003 del Departament de Justícia i Interior, per mitjà de la qual es dona publicitat a l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya, que disposa que les Oficines d'Atenció a les Víctimes del Delicte del Departament de Justícia constitueixin els punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica.

L'any 2006, la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, sobre la reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, estableix a l'article 19.1: "Totes les dones tenen dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal, i a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i de tota mena de discriminació".

2.4.1. LLEI 5/2008, DE 24 D'ABRIL, DEL DRET DE LES DONES A ERRADICAR LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista vol contribuir a fer visibles totes les formes en què s'exerceix la violència masclista i tots els àmbits en

els quals es pot produir, i tractar-la d'una manera integral. Dona molta importància a la prevenció i estableix noves mesures adreçades a la sensibilització i a la detecció precoç d'aquestes situacions, per impulsar els canvis necessaris en la societat.

Es tracta d'una llei de drets que, alhora, defineix i ordena la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral, un model d'intervenció que promou l'abordatge integral i el treball en xarxa. Per tant, confia en una actuació coordinada i en instruments com els protocols d'actuació.

Val a dir que, a diferència de la llei estatal, la llei catalana **no exigeix la interposició de denúncia per poder accedir i gaudir dels drets** previstos a la llei autonòmica.

2.4.2. DRETS DE LES DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA A CATALUNYA

Totes les dones que es troben en situacions de violència masclista, i també els fills i filles que en depenen, que visquin o treballin a Catalunya i amb independència del veïnatge civil, la nacionalitat o la situació administrativa i personal, tenen garantits els drets que la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista els reconeix, sense perjudici del que estableix la legislació en matèria d'estrangeria i de l'exigència de determinats requisits per a les diferents prestacions i serveis. S'entén que les referències a les dones incloses en aquesta llei abasten també les nenes i les adolescents, llevat que s'indiqui altrament. Aquests drets es concreten en:

- **Dret a la protecció integral**, real i efectiva tant per mitjans tecnològics com per serveis policials o per qualsevol altre mitjà.
- **DRet a l'atenció i a l'assistència jurídiques**, que comprèn el dret a rebre tota la informació jurídica relacionada amb la situació de violència a través del Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral i els Serveis d'Orientació Jurídica, i també el dret als Serveis d'Assistència Lletrada. Per al reconeixement de l'assistència jurídica gratuïta en els supòsits de violència en l'àmbit de la parella i l'àmbit familiar, es tenen en compte únicament els recursos i els ingressos econòmics personals de la dona. L'atenció jurídica es reconeix també als menors perjudicats per la mort de la mare o per altres circumstàncies que impedeixin a la mare exercir les potestats que li són pròpies.
- **Dret a l'atenció i a l'assistència sanitària**, a través de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública i mitjançant un protocol específic per a totes les manifestacions de la violència masclista.
- **Drets econòmics:**
  - **Accés a l'habitatge**, mitjançant la concessió d'ajuts, sempre que s'estigui en situació de precarietat econòmica a causa de les violències o quan l'accés a l'habitatge sigui necessari per recuperar-se. Trobar-se en situació de violència masclista, acreditada mitjançant sentència, ordre de protecció o informe de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, és una circumstància que serà tinguda en compte per a l'accés als habitatges de promoció pública i per a la concessió d'una plaça en una residència pública per a gent gran. A més, les dones amb discapacitat tenen preferència en les ajudes públiques destinades a l'adaptació funcional de la llar.

- **Renda mínima d'inserció**, d'acord amb els requisits que estableix la Llei 10/1997, de 3 de juliol, reguladora de la renda mínima d'inserció. Només es tenen en compte els ingressos i les rendes individuals de la dona.
- **Prestacions d'urgència social**, que estableix la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, per atendre situacions puntuals, urgents i bàsiques de subsistència com l'alimentació, la roba i l'allotjament.
- **Prestacions econòmiques extraordinàries**, adreçades a pal·liar situacions de necessitat personal avaluables i verificables, sempre amb informe previ dels organismes competents sobre la seva necessitat.
- **Indemnitzacions**. Són ajuts econòmics de pagament únic per a les dones que pateixin seqüeles, lesions corporals o danys en la salut física o psíquica de caràcter greu. També es reconeixen aquests ajuts a favor dels fills i filles de víctimes mortals menors de 26 anys i que en depenguin econòmicament en el moment de la mort de la mare.
- **Ajuts escolars**. Les situacions de violència masclista són un factor qualificat en els ajuts de l'administració educativa. Per poder determinar els requisits de necessitat econòmica, s'han de tenir en compte únicament les rendes o els ingressos personals de la dona. L'administració educativa garantirà, en tot cas, l'escolarització immediata dels fills i les filles en els supòsits de canvi de residència derivat d'actes violents.
- **Fons de garantia de pensions i prestacions**, per a les dones que tenen reconegut judicialment el dret a percebre pensions alimentàries i compensatòries. Si hi ha constatació judicial d'aquest incompliment, tenen dret a rebre la prestació econòmica corresponent si aquest incompliment comporta una situació de precarietat econòmica.
- **Dones amb discapacitat i dones amb VIH**. Les dones en situacions de violència masclista amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% i les dones amb VIH tenen dret a una millora econòmica o temporal dels drets econòmics esmentats.
- **Dret a la recuperació social integral**. Per fer reals els seus drets, les dones en situació de violència masclista tenen el dret a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació per mitjà dels serveis públics i gratuïts de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral. Mitjançant els serveis de la xarxa, es fa possible que les dones rebin informació i assessorament sobre les actuacions que poden emprendre i els seus drets; que coneguin els serveis als quals es poden dirigir, accedeixin als diferents recursos d'allotjament, recuperin la seva salut física i/o psicològica i assoleixin la seva formació, inserció o reinserció laboral.
- **Dret a l'ocupació i la formació ocupacional**, amb caràcter prioritari, per a les dones que pateixen o han patit violència masclista, amb l'objectiu d'afavorir la seva formació, inserció o reinserció laboral. Comprèn l'establiment de projectes específics per a l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació, subvencions a la contractació, signatures de convenis amb empreses i organitzacions per facilitar la reinserció laboral i l'establiment d'ajuts i mesures de suport per a les dones que es constitueixin en treballadores autònomes.

2.4.3. TIPIFICACIONS DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES AL CODI PENAL ESPANYOL

Tal com preveu l'article 149.1 de l'apartat 6è de la Constitució Espanyola, la competència legislativa en matèria penal correspon de manera exclusiva a l'Estat. És a dir, la tipificació penal dels delictes i les modificacions al Codi Penal són una competència que únicament pot assumir l'Estat.

Per tant, les comunitats, en el nostre cas, la Comunitat Autònoma de Catalunya, pot assumir i assumeix en l'Estatut de Catalunya, concretament a l'article 112 del títol IV, les competències executives en matèria penal. Això vol dir que Catalunya té la competència i potestat d'organitzar la seva pròpia Administració, que és el que fa mitjançant la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, creant i organitzant la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral.

Es fa necessari, per tant, veure tots els tipus de violències masclistes que la llei catalana defineix i localitzar-les dins del Codi Penal, ja que el concepte que proporciona la Llei estatal de violència de gènere, per la qual es creen i modifiquen alguns dels preceptes i mesures penals, no correspon amb el mateix concepte de violència masclista que proposa la llei catalana (és molt més ampli aquest últim).

A continuació el que es pretén fer és un petit esquema per visualitzar de manera ràpida les diferents manifestacions de violències masclistes que la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista reconeix i els articles del Codi Penal que sancionen i tipifiquen aquesta violència.

Cal dir que, com hem explicat prèviament, al marc jurídic estatal únicament es reconeix i s'entén com a violència de gènere aquella violència física o psicològica exercida per la parella o exparella cap a la dona, per tant, tot i que en el Codi Penal trobem tipificats la resta de manifestacions de violències masclistes, el Codi Penal no les tracta com a tals, sinó que les entén com a delictes aïllats.

TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA	ARTICLE DEL CODI PENAL
VIOLÈNCIA DOMÈSTICA/FAMILIAR	Delicte de lesions lleus o maltractament d'obra: **153.1** CP. Violència habitual: **173.2** CP
ASSETJAMENT PER RAÓ DE SEXE	Títol XV. Dels delictes contra els drets dels treballadors: **314** CP.
ASSETJAMENT SEXUAL	Títol VIII. Dels delictes contra la llibertat i indemnitat sexual: 184 CP. Article 172 ter (*stalking* o assetjament) Article 197.7 (*sexting*)
AGRESSIONS SEXUALS	Títol VIII. Dels delictes contra la llibertat i indemnitat sexual: Articles **178, 179 i 180** CP.
ABUSOS SEXUALS	Títol VIII. Dels delictes contra la llibertat i indemnitat sexual: Articles **181** i **182** CP.
TRÀFIC I EXPLOTACIÓ SEXUAL	Títol VII BIS. Del tràfic d'éssers humans: **177 bis** CP.
MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA	Títol III. De les lesions: **149** CP.
MATRIMONIS FORÇATS	Títol VI. Delictes contra la llibertat: de les coaccions **172 bis** CP. Títol VII BIS. Del tràfic d'éssers humans: **177.1 e**) bis CP.

2.4.4. LLEI 17/2015, DE 21 DE JULIOL, D'IGUALTAT EFECTIVA DE DONES I HOMES

La Llei 17/2015, de 21 juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes pretén assolir una igualtat efectiva real, reconeixent que avui en dia encara hi ha una sèrie de desigualtat de drets, de polítiques, econòmiques i culturals entre homes i dones per raó de sexe. A més, tal com preveu l'article 1.2, apartat f), de la mateixa llei, una de les finalitats de la norma és "abordar, prevenir i erradicar, d'acord amb el que disposa la normativa vigent en la matèria, tot tipus de violència masclista contra dones i infants", i estableix aquest objectiu com a principi rector de les actuacions dels poders públics.

La llei d'igualtat també recull la voluntat d'impulsar i fomentar la prevenció i accions de prevenció vers la violència masclista.

Una altra de les mesures que recull aquesta llei és la incorporació obligatòria d'activitats i actuacions dirigides a prevenir la violència masclista en l'àmbit educatiu.

2.5 » ÀMBIT LOCAL

2.5.1. La Carta Europea d'Autonomia Local i el reconeixement dels ens locals

La Carta Europea d'Autonomia Local reconeix la posició dels governs locals com a organismes pròxims a la realitat social i, prenent com a base el principi de subsidiarietat, estableix que l'exercici de les responsabilitats públiques, d'una manera general, ha de correspondre preferentment a les autoritats més properes a la ciutadania. Així, estableix que els governs locals tenen dret i capacitat efectiva per ordenar i gestionar tots aquells assumptes públics que incumbeixen directament a la seva comunitat, amb l'objectiu de dispensar serveis de qualitat perquè la ciutadania se'n beneficiï.

També, **la Llei 5/2008, del dret de les dones a l'erradicació de la violència masclista** estableix en el seu preàmbul: "Cal reconèixer, alhora, la importància històrica i el caràcter innovador i exemplar de les actuacions polítiques dels ens locals en l'abordatge del fenomen, des de la responsabilitat pública. Els ens locals i supralocals han estat pioners en el desplegament de mesures i serveis d'informació, atenció o suport a les dones en situacions de violència, han construït espais de coordinació amb el món associatiu i han establert protocols d'actuació conjunta que han inspirat bona part dels continguts d'aquest text legal".

Així mateix, en el seu article 64.2, situa: "2. Els municipis tenen la competència per crear, programar, prestar i gestionar els serveis d'informació i atenció a les dones. També poden prestar i gestionar els serveis de la competència de la Generalitat d'acord amb els instruments i en els termes que estableix el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril. Els municipis han d'establir per reglament la distribució territorial, el règim de prestació, l'organització i la dotació d'aquests serveis".

I en el seu article 83, diu que els municipis tenen les competències següents:

a) Programar, prestar i gestionar els serveis d'informació i atenció a les dones i efectuar la derivació als diferents serveis en els termes que especifica aquesta llei.
b) Prestar o gestionar altres serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral, d'acord amb el que s'estableixi per mitjà d'un conveni amb l'Administració de la Generalitat.
c) Col·laborar en la gestió de les prestacions econòmiques i les subvencions que aquesta llei estableix.
d) Complir totes les altres funcions que estableix aquesta llei que, quant a les competències respectives, els correspongui assumir amb relació a les dones que pateixen o han patit violència masclista.
e) Complir les altres competències atribuïdes per disposició legal.

Els municipis amb una població inferior a 20.000 habitants poden delegar llurs competències a una mancomunitat de municipis o a altres ens locals.

Per últim, cal fer especial esment de les funcions que la **Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes** atribueix als ens locals (art. 6):

a) Estudiar i detectar les mancances i les necessitats de les dones, per complir les finalitats d'aquesta llei dins de llur àmbit territorial, comptant amb la col·laboració de les associacions de dones.
b) Sensibilitzar la població sobre les causes de la violència masclista i, en el marc de la normativa vigent, impulsar actuacions i campanyes de prevenció i posar a disposició de la població els serveis d'atenció necessaris per a les persones que pateixen les diverses manifestacions de la violència masclista.
c) Atendre, informar i orientar les dones sobre programes i recursos per facilitar l'exercici efectiu de llurs drets, i sensibilitzar homes i dones en termes d'igualtat de drets i deures.
d) Crear i adequar els mecanismes necessaris per integrar la transversalitat de la perspectiva de gènere en llurs actuacions polítiques.
e) Establir les condicions de formació i capacitació del personal a llur servei.
f) Elaborar, aprovar, executar i avaluar els plans d'igualtat de dones i homes destinats al personal a llur servei a què fa referència l'article 15.
g) Dissenyar, aprovar, executar i avaluar els plans d'igualtat a què fa referència aquesta llei que afecten els ens locals.
h) Fomentar l'autonomia personal i econòmica de les dones i impulsar l'ocupació femenina.
i) Fomentar la presència de dones en els òrgans de participació i en els espais de presa de decisions.
j) Donar suport als grups feministes i a les entitats de defensa dels drets de les dones, i impulsar-ne la participació en el disseny, l'elaboració, el desenvolupament i l'avaluació de les polítiques d'igualtat i de transversalització de gènere.
k) Adequar i mantenir estadístiques actualitzades que permetin un coneixement de la situació diferencial de dones i homes en els diferents àmbits d'intervenció local.
l) Dissenyar i aplicar polítiques destinades a erradicar les desigualtats i les explotacions de les dones en tots els àmbits locals d'intervenció.
m) Complir-ne qualsevol altra que li atribueixi la legislació vigent.

FINALITATS I ESTRUCTURA DEL PROTOCOL

3.1 » OBJECTIUS

La Llei 5/2008 del dret de les dones a l'erradicació de les violències masclistes contempla que l'abordatge de les violències ha de ser coordinat. Aquest document de protocol es planteja:

- **Contribuir decisivament a l'erradicació de la violència masclista** a la ciutat de Granollers a partir d'un model d'abordatge consensuat, i en avaluació i millora constant.
- Donar **una resposta social i institucional** integrada i satisfactòria a les dones, adolescents i infants víctimes de violència masclista.
- Crear un **model ampli d'abordatge** de les violències masclistes que tingui en compte la prevenció, detecció, atenció i recuperació de les dones que la pateixen.
- Establir una **xarxa coordinada** que vetlli pel desplegament i la millora d'un model d'intervenció integral, tot minimitzant la victimització secundària i considerant les dones subjectes actius.
- **Establir els mecanismes de coordinació i cooperació** que permetin una transmissió d'informació continuada i fluida entre els organismes implicats.
- Aplicar metodologies d'intervenció que **evitin la revictimització** de les dones, adolescents i infants.
- Implementar un model que faciliti l'emergència de **diversos itineraris** d'intervenció adaptats a les necessitats de cada dona, potenciant la seva autonomia.
- Garantir els recursos necessaris per a **l'execució i la continuïtat** del protocol.
- Facilitar al conjunt de professionals i entitats una **formació específica** i diversificada sobre el fenomen de la violència masclista i promoure l'intercanvi d'experiències i bones pràctiques.

Segons el Protocol marc de la Generalitat de Catalunya, el tractament de la violència contra les dones ha de partir dels criteris següents:

- Perspectiva estructural i integral.
- Transversalitat, coordinació i cooperació institucional.
- Participació i corresponsabilitat de totes les agències implicades.
- Accessibilitat i proximitat en les intervencions, tenint en compte la diversitat de col·lectius femenins que hi ha a la ciutat.
- Qualitat de la resposta i coneixement de la realitat, per tal de planificar polítiques públiques que tinguin un veritable impacte amb relació a la problemàtica.

3.2. » LA CULTURA DEL TREBALL EN XARXA

La definició d'un protocol implica l'establiment d'un model d'intervenció que afecta els diferents agents i serveis implicats en la problemàtica i que constitueix el que anomenem circuit d'actuació. Establir un circuit local d'actuació significa estructurar un sistema articulat i homogeni en el qual cada agent implicat sap què cal fer i qui té les competències per fer-ho. A més, suposa posar en funcionament un mètode de treball que permet a cada agent implicat

dissenyar o redefinir els procediments i els sistemes organitzatius existents o de nova creació, en funció de tot el sistema.

Entendre que el treball en xarxa no és una opció, sinó un requisit, és fonamental. Tal com explica J.R. Ubieto[6], amb els primers ajuntaments democràtics molts professionals van introduir pràctiques de treball en xarxa, des d'un model organitzatiu de tipus comunitarista en què participava la ciutadania. Els anys noranta s'inicia una nova etapa de creixement econòmic que permet desplegar nous dispositius i programes. Proliferen les unitats especialitzades, la diferenciació de rols i la fragmentació dels serveis i de l'atenció. L'individu es converteix en un subjecte demandant (de salut, de prestacions socials, etc.) que busca "consol" en el catàleg de productes o en l'oferta de consum a què té dret com a ciutadà o ciutadana.

Tot i que aquest model encara perviu, amb l'entrada del nou segle i les noves "patologies de la postmodernitat" (addiccions, depressions, dispersió de les identitats, etc.) s'intenta impulsar novament un model que recuperi l'efecte terapèutic d'allò col·lectiu i dels lligams comunitaris.

Actualment, resulta obvi que tots els serveis formen part d'una xarxa i que no és possible pensar una intervenció professional fora d'aquesta. Cada servei sap que s'ha de fer càrrec d'una part de la problemàtica, tot i que de vegades desconeix de quina part s'ocupen els altres serveis i quines són les connexions entre les diferents intervencions. Això acostuma a passar quan el vincle que es prioritza entre serveis i professionals és la derivació, a partir d'un conjunt de protocols prèviament definits. Com a conseqüència, el subjecte circula per la xarxa i pot quedar a la "deriva", és a dir, perdre's en l'entramat, cosa que també genera conflictes entre els serveis.

Per contra, quan la xarxa s'organitza a partir del lloc central que pren la persona subjecte de la intervenció, el vincle entre els professionals se sosté en una conversa permanent que permet distribuir les demandes i les propostes entre diferents serveis i professionals. Per tant, cal anar molt amb compte amb el model de treball en xarxa que adoptem, perquè podem no estar assolint un dels principals objectius pels quals ens el plantegem: el d'evitar la victimització secundària de les dones.

Cal entendre, doncs, que treballar en xarxa suposa alguna cosa més que el que habitualment entenem per coordinació i que va molt més enllà del fet de disposar d'uns bons procediments de derivació. Per això, el treball en xarxa exigeix un pacte previ entre els actors implicats sobre la necessitat d'escollir aquest model i el compromís per part seva d'adoptar una posició ètica davant les dificultats, que aposti per abordar-les en lloc d'obviar-les o negar-les. Tenint en compte que la magnitud de la problemàtica amb la qual es treballa, així com les implicacions personals que aquesta comporta, pot resultar paralitzant o provocar actuacions impulsives en els professionals, la xarxa esdevé l'espai i el mitjà idoni per expressar aquestes dificultats i buscar alternatives compartides. Així, doncs, el treball en xarxa implica per als professionals

6. Ubieto, J.R. (2008). *Usos posibles de la Red*. Treballem en xarxa en els Serveis socials. VII Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària. Barcelona, 15 i 16 Maig. Recuperat de: https://elcongresdeserveissocials.files.wordpress.com/2013/07/llibreviijornades.pdf

l'acceptació d'un nou saber compartit i l'abandonament de la posició d'impotència o d'ignorància que, de vegades, podria resultar més còmode.

Així, la xarxa és un espai de coordinació i d'intercanvi interdisciplinari i interinstitucional, que es constitueix en el marc des del qual cal plantejar les accions d'atenció, prevenció, sensibilització, formació, investigació, etc., i totes aquelles que es considerin oportunes per millorar la resposta envers la violència masclista i donar compliment als objectius establerts en la normativa vigent.

Treballar en xarxa ofereix la possibilitat de formar part d'un sistema de relacions on els participants poden:

- Compartir conceptes, informació, experiències, recursos, etc.
- Delimitar competències i funcions, sistematitzar l'actuació dels diferents serveis implicats i del conjunt.
- Crear i estendre pel conjunt del territori canals estables de coordinació.
- Prendre decisions més fàcilment sobre possibles accions a emprendre i sobre noves línies d'intervenció a explorar.
- Elaborar i compartir eines i metodologies de coordinació, d'intervenció, de seguiment i d'avaluació.
- Reflexionar conjuntament, crear i compartir coneixement.
- Millorar la seva formació especialitzada.
- Trencar estereotips i mites respecte d'altres professionals, serveis o institucions i fer una revisió crítica de la pròpia tasca professional.
- Donar i rebre suport.

La creació d'una xarxa interdisciplinària ha de permetre als professionals establir un espai de relació i d'intercanvi, en un ambient de confiança i de col·laboració mútua.

En definitiva, la utilitat del treball en xarxa al municipi es basa en la possibilitat de definir un model que permet una intervenció integral i que aprofita les sinergies per millorar l'eficiència dels serveis, la qualitat de les intervencions i la resposta que es vol donar a la problemàtica de la violència de gènere. A més, el treball en xarxa permet contrastar i adequar el disseny de les polítiques públiques a les necessitats i les característiques diverses de les dones i dels territoris.

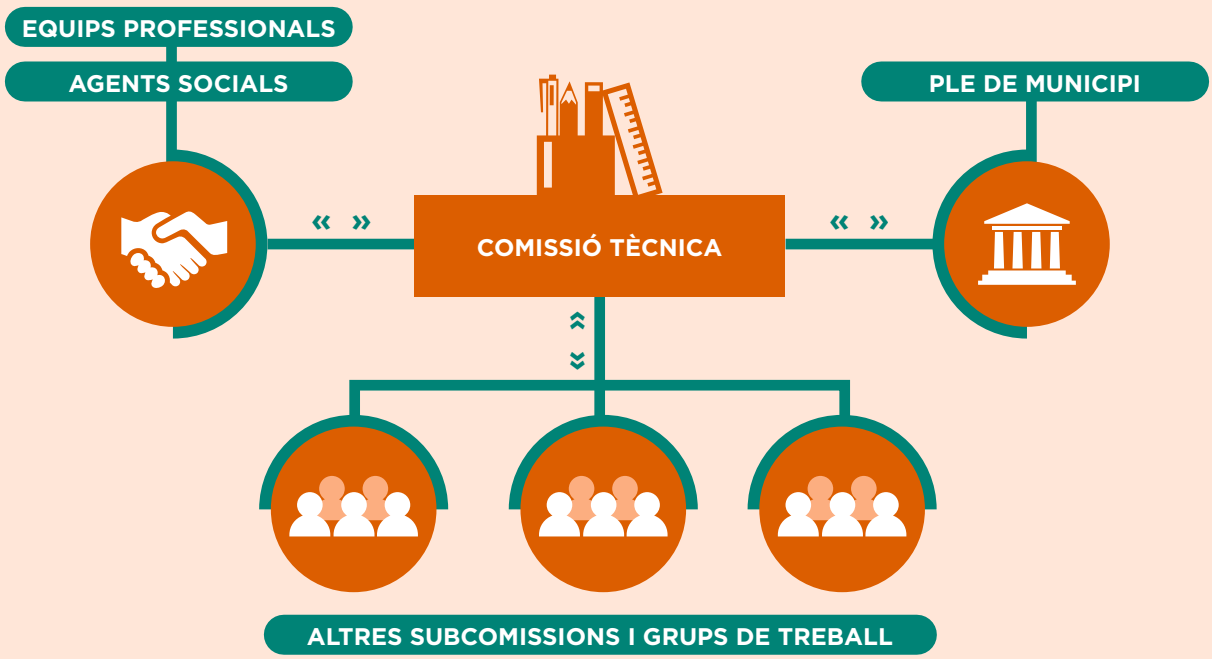
També, però, treballar en xarxa suposa prendre consciència i entrar en contacte amb les dificultats de coordinació, la carència de recursos, els límits de la pròpia intervenció, les diferents percepcions de la problemàtica, i totes les qüestions derivades de la pròpia complexitat de la problemàtica de la violència de gènere i del seu abordatge.

Per això, per assegurar la continuïtat i l'èxit d'una metodologia de treball d'aquest tipus, és imprescindible que es donin dues condicions: el convenciment a escala tècnica i política que la coordinació i el treball en xarxa sempre resulten positius, i la decisió política de millorar la qualitat de la resposta institucional a la violència masclista.

3.3 » ESTRUCTURA I COMISSIONS

Per posar en pràctica el treball en xarxa, és absolutament necessari crear una estructura formal, políticament consensuada i reconeguda.

En el cas de Granollers, l'esquema acordat seria el següent:



3.3.1. COMISSIÓ TÈCNICA

La Comissió Tècnica estaria constituïda per totes les agències i/o serveis que intervenen o poden intervenir en l'abordatge integral de la violència masclista. Dintre d'aquesta es poden crear subcomissions o grups de treball.

Representa l'òrgan tècnic responsable de dinamitzar la xarxa i de realitzar el seguiment del funcionament del protocol, així com d'impulsar les millores necessàries perquè tant la xarxa com el protocol s'adaptin a les necessitats i a la realitat canviant del municipi.

L'objectiu principal és poder avaluar de forma continuada el treball conjunt dels professionals que gestionen el circuit i fer-ne el seguiment dels objectius. En altres paraules, vetllar perquè el circuit funcioni correctament.

Les principals funcions de la Comissió Tècnica són:

- Ser el nucli impulsor i organitzatiu de la xarxa mantenint la voluntat de cooperació interdepartamental i interinstitucional.
- Vetllar pel compliment dels objectius del protocol, avaluar-ne l'aplicació i promoure les millores i les actualitzacions que es derivin de l'avaluació.
- Difondre i aplicar el protocol, tant entre els professionals dels serveis implicats com entre altres agents clau de la comunitat i a tota la ciutadania.
- Consensuar i aplicar les estratègies i els instruments que contribueixin a fer més efectiu el tractament integral de la violència masclista.

En aquest sentit, i per tal d'assumir aquestes funcions, la Comissió Tècnica ha de dur a terme les intervencions següents:

- Mantenir espais de coordinació periòdics, tenint en compte els recursos disponibles i el diferent grau d'implicació de serveis i institucions en el tractament de les situacions de violència masclista.
- Complir els acords presos en el marc de la comissió i contribuir activament a millorar el protocol.
- Compartir la informació necessària, i prèviament acordada, que permeti evitar la victimització secundària de les dones i de la seva descendència, avaluar el treball dut a terme a la xarxa en l'aplicació del protocol i conèixer la dimensió real de la situació al municipi.
- Adquirir la formació específica necessària i promoure la capacitació dels professionals dels equips per garantir l'òptima aplicació del protocol.
- Desenvolupar, en funció de les necessitats detectades, els plans i/o els circuits d'atenció específics i redactar i mantenir actualitzats els protocols d'actuació.

La Comissió Tècnica **es reunirà entre tres i quatre vegades l'any:** una reunió plenària en què s'avaluï el funcionament de la xarxa i l'aplicació del protocol i dues o tres reunions de seguiment de les intervencions conjuntes entre els diversos serveis implicats.

3.3.2. COMISSIONATS/DES DE LA COMISSIÓ TÈCNICA DE GRANOLLERS

Les persones que formen part de les comissions tècniques han de respondre a dos criteris bàsics:

- Alta motivació per la lluita activa contra la violència masclista.
- Representar les institucions implicades en aquesta problemàtica.

En la Comissió de Granollers hi participen:

- Professionals que duen a terme les polítiques d'igualtat, de dones:
  - » Igualtat. Consell de Dones. Observatori
  - » CIRD. Tècnica. Psicòloga i jurista del CIRD
- Representants municipals de:
  - » Serveis Socials
  - » Policia Local

  - Servei d'Ocupació
  - Servei de Nova Ciutadania
  - Serveis Educatius
  - Salut Pública
  - Joventut
  - Cultura
  - Cultura per la Pau
  - Esports
- Representants d'altres institucions:
  - Serveis o representants de Salut:
    - Primària
    - CDIAP, CSMA, CSMIJ
    - Hospital
    - ASSIR, salut sexual i reproductiva
  - Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
  - Col·legi d'Advocats - Advocacia
  - Serveis del Departament d'Educació, protecció a la infància/EAIA
  - Casa d'Acollida
  - Servei Tècnic de Punt de Trobada
- A partir de reunions periòdiques:
  - Fiscalia
  - Medicina Forense
  - Judicatura
- Representants d'entitats:
  - Creu Roja
  - Espai Coognos
  - Sindicat. CCOO

3.3.3. ALTRES SUBCOMISSIONS I GRUPS DE TREBALL

COMISSIONS DE CAS

El treball de casos és imprescindible per evitar la tendència a la ritualització de la intervenció, a l'aplicació de protocols sense valoració crítica o atenció al cas particular. A més, els casos presenten dilemes ètics, atès que sovint la intervenció és complexa i cap opció plantejada és bona o dolenta en si mateixa, sinó plena de matisos.

Per aquest motiu, és molt necessari que les comissions puguin comptar amb un espai de treball de cas[7], entès com un espai que necessitarà:

- Fugir de la cultura individualista per anar cap a la de treball en equip. Aprofitar les crisis, preocupacions per un cas, inquietuds professionals, etc.

7. Ubieto, J.R (2011). La construcción del caso en el trabajo en red. Ed. UOC

- Entendre les persones amb els seus cicles. Cal fugir de la idea dels casos com un continu i entendre'ls més com a cicles. L'atenció no és quelcom lineal, on cada professional pot aportar una peça que faci que finalment tot funcioni, sinó que les persones passen per cicles, i buscaran ajuda quan, davant d'una situació determinada, la inventiva falli i necessitin acompanyament.
- Disciplina de suport i eines. Espais regulars de conversa, comissions de casos; certa utilització de l'escriptura per a la presentació de cas, així com formulació d'hipòtesis, partir de la pròpia explicació de la persona atesa, tenir en compte les eines que podem tenir a l'abast i poden ser útils per transmetre o demanar informació, per valorar la situació, etc.
- La conversa. Crear un espai amb llibertat i igualtat per parlar, i que l'única forma vàlida sigui el millor argument.

Aquesta comissió estarà formada per: CIRD, Serveis Socials, Primària de Salut, Mossos d'Esquadra i Policia Local, i podrà sol·licitar la participació de qualsevol altre servei.

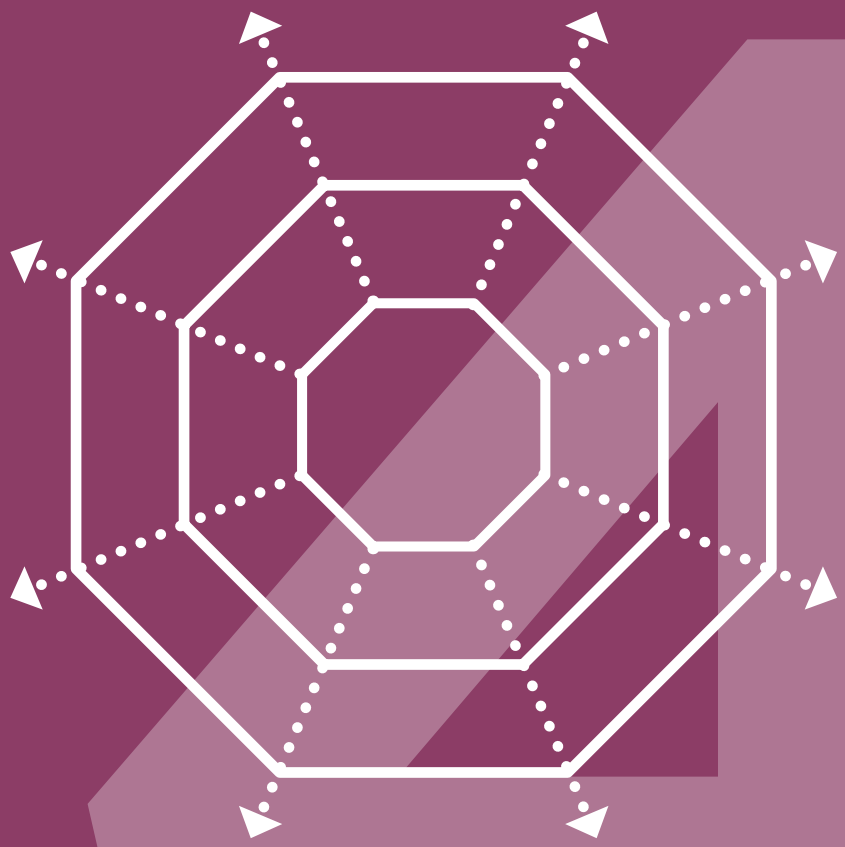
COMISSIÓ TÈCNICA	COMISSIÓ CASOS	COMISSIÓ PREVENCIÓ	COMISSIÓ FILLS/ES
CIRD. Igualtat CIRD. Atenció Serveis Socials Servei Local d'Ocupació Nova Ciutadania Serveis Educatius Salut Pública Joventut Cultura Cultura per la Pau Esports Policia Local Mossos Primària Salut Hospital CDIAP CSMA CSMIJ Casa Acollida Punt de Trobada EAIA Fiscalia Medicina Forense Col. d'Advocats Judicatura Cognoos Creu Roja Sindicats	CIRD Serveis Socials Salut (CAP) Mossos Policia Local A demanda: Resta de serveis	Salut Pública CIRD Educació Cultura per la Pau Joventut Cultura Esports	CDIAP Serveis Socials Cognoos CIRD Punt de Trobada Pediatria Educació CSMIJ EAIA

COMISSIONS ESPECÍFIQUES

L'actual Comissió Tècnica entén que el protocol és una eina viva, en elaboració continuada, i planteja en un futur grups de treball específics sobre:

- Atenció a fills i filles.
- Comissió específica per elaborar una estratègia coordinada de prevenció.

EL MODEL I NIVELLS D'INTERVENCIÓ



4

4.1 » PRINCIPIS ORIENTADORS DE LA INTERVENCIÓ

Aquests principis han d'orientar i garantir la coordinació interprofessional a tota la xarxa de recursos que intervenen en l'abordatge de la violència masclista. Els principis de la intervenció coordinada que volem destacar són els següents (veure figura 1).

4.2 » ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT D'INTERVENCIÓ

A més d'aquests principis orientadors definits, la intervenció ha de tenir sempre en compte els estàndards de serveis, recollits en el capítol VII[8] del **Protocol marc** per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.

4.2.1. AMB RELACIÓ A LES PERSONES PROFESSIONALS DE LA XARXA

Els paràmetres que han d'orientar i garantir la intervenció professional de tots els serveis que integren la xarxa giren entorn dels coneixements amb els quals cal comptar, les habilitats que cal desplegar i les actituds que cal adoptar. Són els següents:

- Garantir el coneixement de les diverses formes i àmbits de la violència masclista i el seu marc legal, així com el coneixement dels recursos, serveis i prestacions disponibles.
- Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció.
- Garantir espais per compartir aquests coneixements i bones pràctiques en la intervenció amb dones, adolescents i infants, sobretot amb qui pateix formes o àmbits de violència més específics (situacions de violència sexual, violència en l'àmbit laboral, tràfic amb finalitat d'explotació sexual, mutilacions genitals femenines, matrimonis forçats…), que permetin construir nous coneixements i procediments, i consensuar indicadors i eines per a la detecció, sempre tenint en compte tots els àmbits d'intervenció.
- Garantir la formació i la capacitació per la intervenció en violència masclista, d'acord amb el model d'anàlisi ecològica, amb especial atenció a la formació adreçada a les persones professionals de primer nivell. Aquesta formació ha de permetre la identificació dels mites, creences i estereotips col·lectius i propis sobre la violència masclista i la diversitat cultural.
- Assegurar als equips professionals de la xarxa d'atenció integral, incloses les persones que treballen a les entitats de referència, espais per a l'autocura i la prevenció de la síndrome d'esgotament professional (*burn out*), i procurar que passin per la supervisió i l'acompanyament professional extern. Cal vetllar perquè aquests estiguin protocol·litzats en els mateixos procediments de treball.

8. Aquest és l'enllaç del capítol VII "Estàndards de servei" del Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista. Es pot trobar al web de l'Institut Català de les Dones. http://www20.gencat.cat/docs/icdones/temes/docs/protocol_estandards_servei.pdf

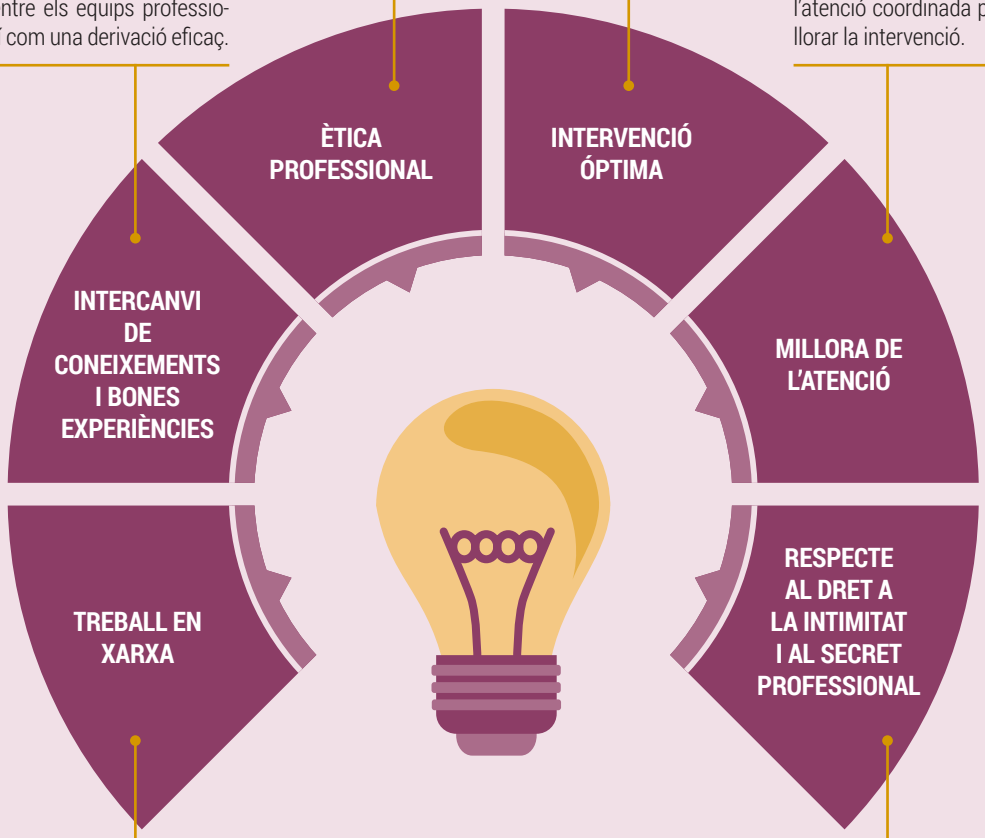
PRINCIPIS ORIENTADORS DE LA INTERVENCIÓ

Treballar als diferents espais d'atenció des d'una perspectiva ètica comuna, discutida i consensuada pels òrgans de coordinació dels circuits.

Evitar la victimització secundària (o revictimització) de les dones, les adolescents i les nenes o dels seus fills i filles com a conseqüència dels dèficits en les intervencions efectuades pels organismes responsables o per actuacions que no han assolit el nivell de coordinació necessari. S'ha de perseguir una eficàcia més gran dels recursos.

Garantir un sistema que permeti l'intercanvi d'informació i coneixements entre els equips professionals, així com una derivació eficaç.

Detectar els buits i els dèficits de l'atenció coordinada per tal de millorar la intervenció.



El treball en equip, la cooperació i la vinculació a les diferents xarxes d'intervenció com a principal forma de lluita contra la violència masclista.

Cedir i demanar només les dades mínimes, necessàries i pertinents per a cada cas.

AMB RELACIÓ A LA INTERVENCIÓ AMB DONES, ADOLESCENTS I INFANTS EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA O EN RISC DE PATIR-LA

La intervenció amb dones que es troben en situació de violència s'ha d'emmarcar en uns paràmetres d'actuació configurats per les característiques de la intervenció que tinguin en compte tant la prevenció i l'atenció com els aspectes relacionats amb l'adequació dels espais.

Són els següents:

Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització

- Implementar actuacions d'apoderament de les dones i entre les dones, a partir de les seves diversitats, per tal de fer minvar els efectes estructurals de la violència masclista.
- Promoure programes d'implicació i apoderament per tal que les mateixes dones que han patit determinades formes de violència masclista puguin ser abanderades de futures accions preventives.
- Assegurar que la població en general i les diverses comunitats que practiquen algunes formes concretes de violència masclista, com la mutilació genital femenina i els matrimonis forçats, coneguin el marc legal que condemna les violències.
- Assegurar que les accions preventives no promoguin l'estigmatització de determinats col·lectius, incorporant agents socials de les mateixes comunitats i adaptant les accions de prevenció en funció de la persona a qui van adreçades.
- Assegurar campanyes de difusió dels drets dels infants, fent especial èmfasi en aquells drets que atempten contra la llibertat individual.

Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció

- Garantir en qualsevol moment del procés el respecte dels drets de les dones i de les seves filles i fills, des d'una perspectiva dels drets humans i de gènere, independentment de la seva situació administrativa.
- Oferir una escolta activa a les dones adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la.
- Oferir una actitud proactiva en la detecció de diferents situacions de violència masclista, més enllà del que la dona pugui expressar.
- Informar de manera clara i comprensible sobre els drets, els serveis i els recursos disponibles, i sobre les possibles vies de resolució de la situació de violència masclista que viuen o que estan en risc de patir. Cal, molt especialment, donar informació sobre els serveis d'urgència i els serveis de referència per atendre futures consultes, dubtes i incidències relacionades amb la seva situació.
- Acompanyar les dones, adolescents i infants en l'expressió i clarificació de la situació viscuda, personalitzant l'atenció a partir de la comprensió de la seva demanda, la valoració de les seves expectatives i el respecte dels seus ritmes. Aquesta atenció ha de ser integral i ha de tenir en compte la diversitat de les dones i les especificitats pròpies de determinades formes i àmbits de la violència masclista, com la violència sexual, la violència en l'àmbit laboral, el tràfic amb finalitat d'explotació sexual, la mutilació genital femenina i els matrimonis forçats.

- Defugir la reinterpretació dels fets i la creació de falses expectatives. Cal facilitar nous elements en el discurs que ajudin a la reformulació i a la reflexió conjunta. Cal evitar actituds paternalistes i judicis de valor sobre les actuacions de la dona, l'adolescent o l'infant i del presumpte agressor o agressors.
- Respectar la independència en la presa de decisions de les dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la. Cal donar suport a les seves decisions, encara que rebutgin els recursos i serveis oferts i decideixin utilitzar els seus propis recursos, observant sempre els diferents contextos de risc condicionants.
- Acompanyar sempre en les derivacions dels casos a altres serveis. És especialment important l'agilitat en aquestes derivacions.
- Garantir, des dels recursos, el necessari seguiment multidisciplinari dels casos, creant els espais d'intercanvi necessaris per als equips, fet que permetrà una valoració global i una avaluació continuada dels procediments.
- Procurar que, a cada recurs, cada dona tingui una única persona professional de referència.
- Incloure en la intervenció, si s'escau, altres membres de la família, sempre que això no pugui posar en risc la integritat física de les dones, adolescents o infants.
- No posar en risc, amb la intervenció, altres persones properes a les dones, tant si resideixen al país com si viuen a fora.
- Vetllar perquè les traduccions, si s'escauen, les facin persones professionals col·legiades, i mai persones traductores de l'entorn de les dones que estan en situació o risc de violència masclista, per tal d'assegurar un relat imparcial.

Estàndards que incidiran en la millora de l'entorn i dels espais d'intervenció

- Facilitar un espai d'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona, adolescent o infant en situació de violència.
- Garantir l'adequació, la confortabilitat, la confidencialitat i la seguretat dels espais, en funció del tipus d'intervenció que s'hi estigui fent i de les necessitats de les persones amb les quals s'intervingui.
- Facilitar un espai separat i acompanyat, adequat per a infants i adolescents.
- Evitar la coincidència en el mateix espai físic del presumpte agressor o agressors amb la dona i les seves filles o fills, amb l'adolescent o amb la nena atesa.
- Facilitar que l'espai no reveli per si mateix a terceres persones quin és el tipus d'atenció que s'hi porta a terme.
- Evitar les interrupcions al llarg de la sessió d'intervenció.

4.2.2. AMB RELACIÓ A LA COORDINACIÓ ENTRE PROFESSIONALS I ELS PROCEDIMENTS

Els paràmetres que han d'orientar i garantir la coordinació interprofessional a tota la xarxa parteixen d'un triple objectiu:

- Assegurar la celeritat i la qualitat en el traspàs d'informació entre les persones i els serveis que intervenen en l'abordatge de la violència masclista.

- Garantir el principi d'intervenció mínima.
- Detectar els buits i dèficits de la intervenció per tal de millorar l'atenció.

Són els següents:

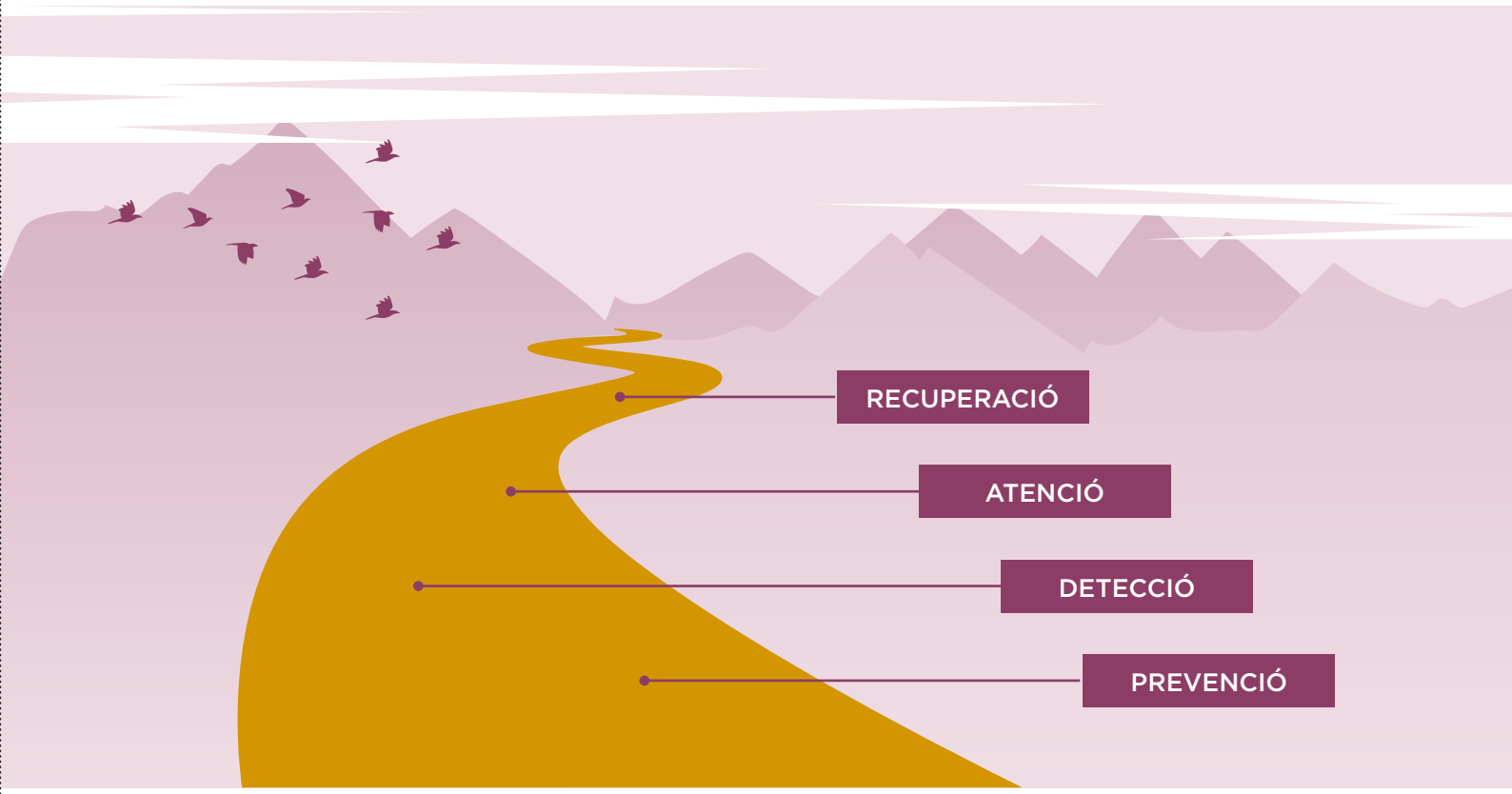
- Formalitzar la coordinació entre les diferents institucions, administracions i entitats especialitzades a tot el territori, mitjançant la creació d'espais estables de coordinació interdisciplinària i de protocols i circuits específics d'intervenció i derivació en els quatre eixos bàsics d'intervenció que estableix aquest protocol. La coordinació s'ha de promoure, si s'escau, també en l'àmbit internacional.
- Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació a les diferents xarxes d'intervenció tot assegurant la presència de les associacions de dones de referència del territori.
- Delimitar les responsabilitats i els límits de la intervenció per a cadascun dels àmbits i professionals de la xarxa.
- Assegurar, per part de tot el personal professional, un coneixement acurat dels recursos i persones de referència, dotant-les de l'autoritat pertinent.
- Garantir, des dels recursos, un seguiment acurat dels casos i una derivació adequada.
- Garantir un sistema d'informació global dels recursos de tot el territori que permeti l'intercanvi d'informació i coneixements entre les persones professionals, així com una derivació eficaç, especialment en aquelles situacions on es donen més factors de vulnerabilitat.
- Diferenciar i adequar els circuits i protocols segons els diferents nivells evolutius i segons les diverses situacions de vulnerabilitat.
- Adaptar els procediments de treball dels diferents recursos a les necessitats específiques pròpies de cada àmbit on es manifesta la violència masclista i a cada forma concreta d'aquesta, tot garantint una especial atenció a la violència sexual, la violència en l'àmbit aboral, la mutilació genital femenina, els matrimonis forçats i el tràfic amb finalitat d'explotació sexual.
- Establir eines consensuades i compartides per totes les persones professionals de la xarxa, que facilitin un comportament professional i una intervenció amb les dones, infants i adolescents que sigui homogènia i igualitària en tot el territori (escales de valoració de risc, indicadors de valoració de l'estat emocional…).
- Garantir l'avaluació continuada, el seguiment i l'adequació dels protocols i circuits, tot dissenyant un sistema de registre de dades a aquest efecte.
- Analitzar les necessitats formatives dels diferents circuits de tots els territoris de Catalunya i organitzar espais per compartir i generar coneixement que permetin desenvolupar eines consensuades.
- Assegurar la confidencialitat de la informació sobre dones, adolescents i infants en els processos d'intervenció. En el traspàs d'informació, cal protegir en tot moment tant aquestes dades com la seguretat de les dones i professionals. Així mateix, cal treballar sobre mecanismes, en el marc de la Llei de protecció de dades, per a la cessió de dades de caràcter personal necessàries que permetin intervenir de manera ràpida i coordinada entre tots els serveis.
- Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'erradicació de les diverses expressions de la violència masclista.

4.2.3. UTILITZACIÓ DELS ESTÀNDARDS

La Comissió Tècnica és l'encarregada de valorar el grau de compliment dels estàndards de servei. Formaran part de les eines d'avaluació i seguiment de la mateixa comissió.

4.3 » NIVELLS D'INTERVENCIÓ

A un nivell genèric, entenent que cada àmbit en el qual es donen les violències masclistes tindrà la seva especificitat, aquest apartat vol fer una sèrie de recomanacions en els quatre nivells d'intervenció de les violències masclistes:



Tal com s'ha exposat, el **Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista a Catalunya** defineix, segons el model de comprensió de la problemàtica, quatre eixos bàsics d'actuació —prevenció, detecció, atenció i recuperació— que ordenen les intervencions que han de dur a terme els diferents organismes i agents implicats.

Per tal de fer operatius aquests quatre eixos bàsics del protocol marc i contribuir a l'establiment de llenguatges i conceptes comuns, aquest n'estableix la definició consensuada.

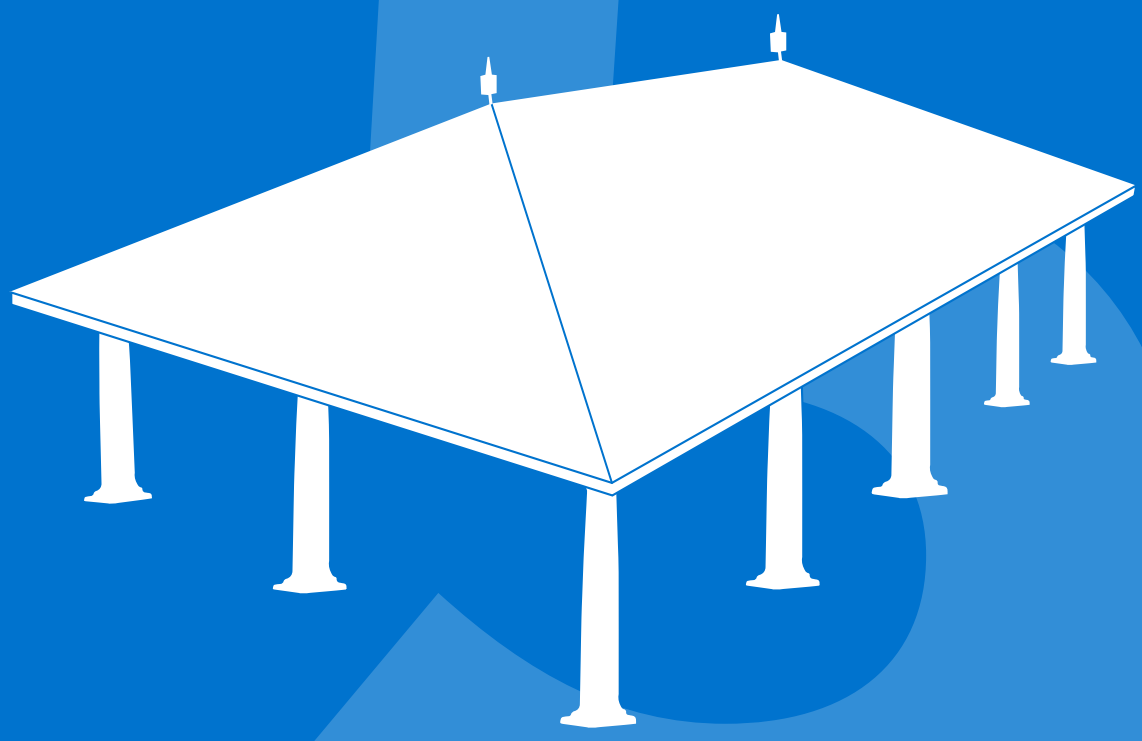
- S'entén per **RECUPERACIÓ** l'etapa del cicle personal i social on es restableixen els àmbits danyats a causa de les situacions de violència. Aquest procés es porta a terme amb l'acompanyament d'una persona o d'un equip professional, i la seva durada es relaciona amb el dany patit, la cronicitat de l'abús i la capacitat de resiliència de cadascuna de les persones afectades.
- La resiliència és la capacitat de les persones per afrontar amb èxit les situacions desfavorables o de risc, i per adaptar-se i desenvolupar-se positivament davant les circumstàncies adverses.
- En relació amb la recuperació, cal esmentar la reparació, que és el conjunt de mesures preses pels diversos organismes i agents responsables de la intervenció en el marc de la violència masclista (jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives, etc.), que contribueixen al restabliment dels àmbits danyats per la situació viscuda. En definitiva, la reparació esdevé la manera com el conjunt d'actors socials contribueix al procés de recuperació de les dones que han viscut situacions de violència masclista.

- S'entén per **ATENCIÓ** el conjunt d'accions destinades a una persona per tal que superi tant les situacions d'abús com les conseqüències en els contextos personals, familiars i socials. S'ha de garantir la seguretat i proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació. Els equips professionals han de facilitar una atenció de qualitat que situï les dones en el centre, per tal de potenciar les seves habilitats personals i evitar la victimització secundària.
- A aquest efecte, s'entén per victimització secundària (o revictimització) el maltractament addicional que reben les dones en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits quantitatius i/o qualitatius de les intervencions efectuades pels organismes responsables, així com per les actuacions que no han assolit el nivell de coordinació necessària amb altres agents implicats.

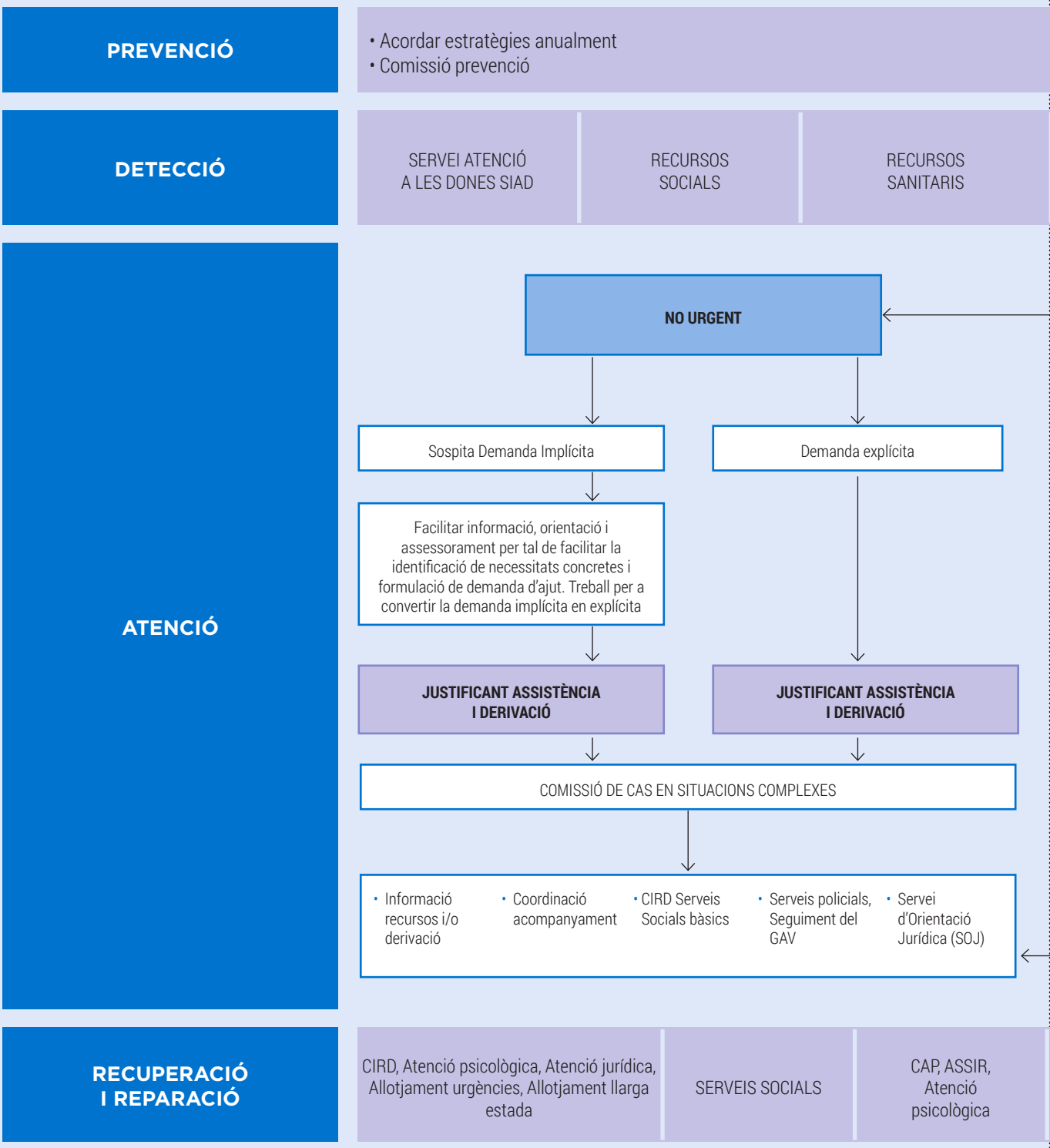
- S'entén per **DETECCIÓ** la posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible el problema de la violència masclista, tant si apareix de manera precoç com si es tracta d'una violència crònica. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.

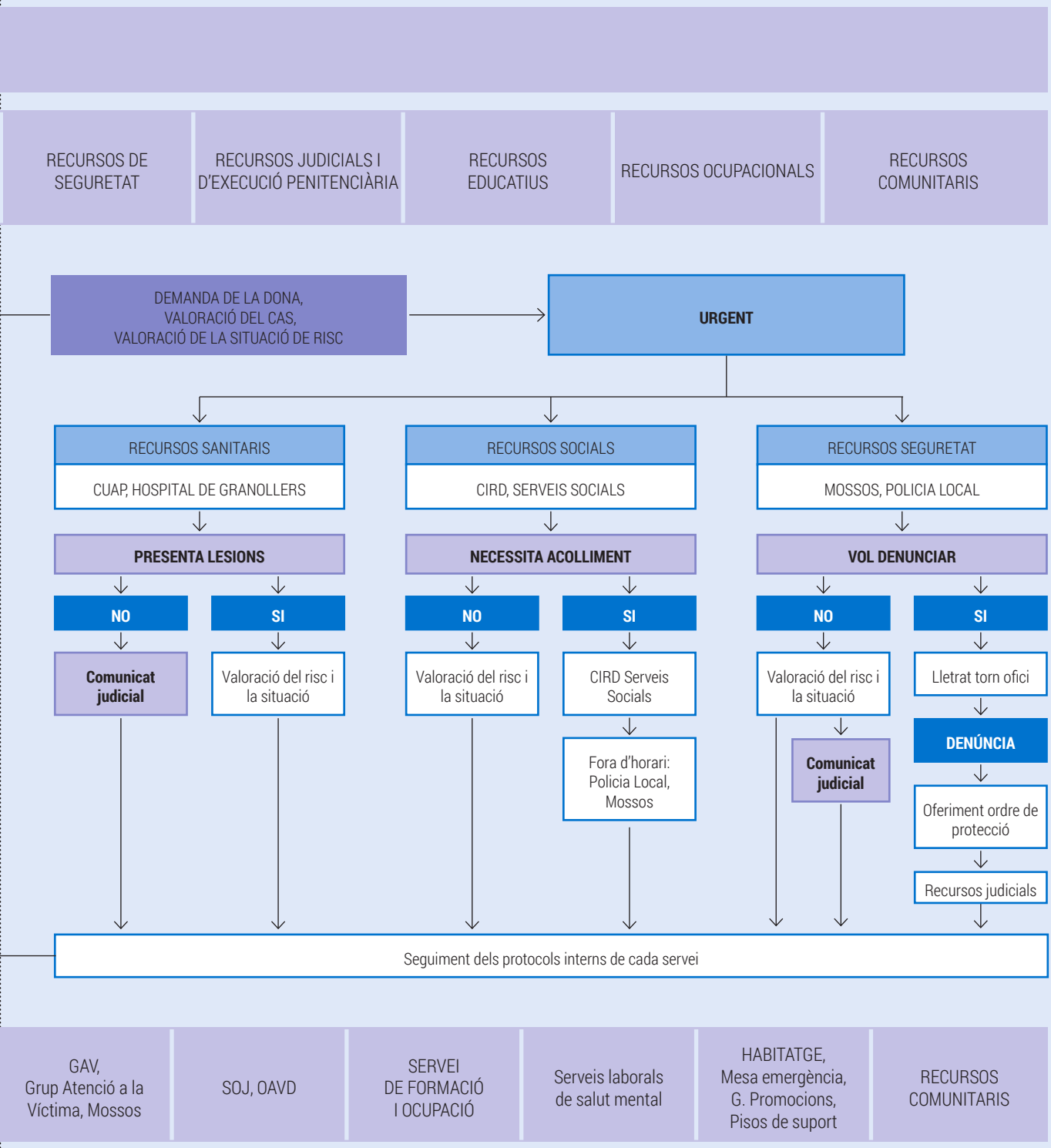
- S'entén per **PREVENCIÓ** el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència del fenomen de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc. La prevenció n'evita la normalització. Les actuacions preventives han de considerar tant els casos en els quals encara no s'han manifestat les situacions d'abús, per tal d'actuar amb anticipació, especialment entre la població jove, com els casos en els quals ja s'han donat situacions de violència, per evitar-ne la cronicitat.
- Un dels objectius de la prevenció és sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, per tal que cap forma de violència no sigui justificada ni tolerada. S'entén la sensibilització com el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives que tenen per objectiu generar canvis i modificacions a l'imaginari social que permetin avançar cap a l'erradicació de la violència masclista.

CIRCUIT GRANOLLERS



5.1 » CIRCUIT GENÈRIC




RECURSOS DE SEGURETAT
RECURSOS JUDICIALS I D'EXECUCIÓ PENITENCIÀRIA
RECURSOS EDUCATIUS
RECURSOS OCUPACIONALS
RECURSOS COMUNITARIS
DEMANDA DE LA DONA, VALORACIÓ DEL CAS, VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ DE RISC
URGENT
RECURSOS SANITARIS
CUAP, HOSPITAL DE GRANOLLERS
RECURSOS SOCIALS
CIRD, SERVEIS SOCIALS
RECURSOS SEGURETAT
MOSSOS, POLICIA LOCAL
PRESENTA LESIONS
NECESSITA ACOLLIMENT
VOL DENUNCIAR
NO
SI
NO
SI
NO
SI
Comunicat judicial
Valoració del risc i la situació
Valoració del risc i la situació
CIRD Serveis Socials
Fora d'horari: Policia Local, Mossos
Valoració del risc i la situació
Comunicat judicial
Lletrat torn ofici
DENÚNCIA
Oferiment ordre de protecció
Recursos judicials
Seguiment dels protocols interns de cada servei
GAV, Grup Atenció a la Víctima, Mossos
SOJ, OAVD
SERVEI DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ
Serveis laborals de salut mental
HABITATGE, Mesa emergència, G. Promocions, Pisos de suport
RECURSOS COMUNITARIS

5.2 » PREVENCIÓ

5.2.1. TEMES BÀSICS QUE CAL ABORDAR EN LA PREVENCIÓ

En la prevenció cal abordar temes com:[9]

- **El gènere com a construcció social**, processos de socialització de gènere, identitats, este reotips i rols tradicionals associats al gènere i la desigualtat i diferència de poder.
- Diferents **models de masculinitat i feminitat**, amb perspectiva intercultural. Mostrar la diversitat de models de masculinitat i feminitat i les diferents formes en les diferents cultures, per donar compte de l'arrel social i cultural de la categoria gènere.
- Anàlisi dels **estereotips de gènere** en els mitjans de comunicació, el masclisme i la invisibi-lització dels models de feminitat no tradicionals.
- **Desigualtats i discriminacions** en el món del treball. La segregació horitzontal i vertical, la desigualtat salarial, la conciliació laboral i familiar, l'assetjament sexual i per raó de sexe a la feina, així com la prevenció de riscos psicosocials.
- **Usos del temps**. Treballar sobre la distribució del temps personal, comunitari, laboral i familiar en tot el cicle vital de les dones. Reconeixement i valoració del treball reproductiu, domèstic i de cura.
- **Treballar la coeducació** en totes les estratègies que es desenvolupin per tal de desconstruir el gènere i treballar per l'equitat de gènere.
- El concepte de l'amor a través de la història: **l'amor romàntic i els seus mites**.
- **Treballar el model LGTBI** des d'una perspectiva d'identitats i expressió de gènere i diversitat d'orientació sexual.
- **Relacions de parella igualitàries:** fomentar l'autoestima, la confiança, l'empatia i el respecte. Facilitar models positius i la diversitat d'unions afectives existents.
- **Relacions afectivosexuals i rols de gènere**. Treballar per la construcció de relacions lliures i satisfactòries per a nois i noies partint de les vivències i experiències diferents generades pels rols de gènere i la relació de poder existent. Tenir en compte la sexualitat en tot el cicle vital.
- **Gènere i conductes de risc**. Certs temes, com, per exemple, l'ús del preservatiu o el consum de drogues, poden donar peu a treballar les actituds, els comportaments i el posicionament de noies i nois davant de les seves relacions afectivosexuals.
- **Violència masclista:** formes, àmbits (tenint en compte la violència en l'espai públic, i l'àmbit comunitari) i mites al voltant de la violència masclista.
- **Situar les violències sexuals**, sovint ocultes i plenes de mites i tabús, amb les que necessiten orientació especialitzada.
- Treballar des d'una **perspectiva comunitària**, atès que les violències heteropatriarcals afecten a tothom.
- **Treballar els micromasclismes** com a formes de violència masclista encobertes.
- Donar a conèixer el **cicle, procés i conseqüències** de la violència masclista.

9. Direcció General de Joventut. Departament de Benestar social i família (2011). *Protocol de Joventut per a l'abordatge de la violència masclista*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

- Eines per a la **prevenció i la detecció** com una responsabilitat social i individual. Oferir estratègies a les persones joves, adultes i grans per detectar situacions abusives (tipus i formes diferents).

5.2.2. ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES

Algunes recomanacions metodològiques per a la implantació són:

- Evitar centrar-se en discursos teòrics, que sovint generen més rebuig que reflexió. Cal buscar **exemples** sobre situacions en què les persones es puguin sentir **identificades**.
- Usar dinàmiques actives i basades en la **pràctica reflexiva**, que promoguin la participació i incitin a la reflexió sobre les pròpies creences i comportaments sense que les persones participants se sentin jutjades. Metodològicament és molt important **incloure-les en la mateixa preparació** i disseny de l'actuació, especialment si es tracta de la creació d'algun material (vídeo, cançó, obra de teatre, còmic, grafit, sortida, exposició, etc.).
- És important emprar **recursos innovadors** i creatius. Convé allunyar-se de les actuacions excessivament rígides. Es poden utilitzar múltiples suports i recursos per abordar el fenomen de la violència masclista, com les xarxes socials i formats 2.0, videojocs, recursos musicals o audiovisuals, guies o còmics, grafits, creació de *lipdubs*, exposicions, sessions de videofòrum, *performances* al carrer, tallers, etc. També per a tot tipus d'edats.
- **Els materials i recursos** s'han d'adaptar en funció del col·lectiu, cercant un llenguatge proper, així com imatges o exemples que siguin significatius per al grup. Cal procurar que els recursos i exemples que s'utilitzin no facin referència a un sol grup, sinó que representin l'heterogeneïtat social i cultural perquè tothom s'hi pugui identificar.

Recomanacions sobre l'enfocament dels continguts sobre la violència masclista:

- Pensar el fenomen com a **multidimensional** (atenent les múltiples formes i àmbits en què es pot produir aquest tipus de violència, així com al seu arrela¬ment en el sistema patriarcal, per donar compte del seu caràcter estructural i la seva naturalesa multidimensional).
- Treballar la problemàtica des de la perspectiva de la **teoria i pràctica feminista** i emmarcada en la **lluita antipatriarcal**.
- El fenomen s'ha d'emmarcar en la distribució **desigual** de **poder** entre dones i homes.
- Visibilitzar els **models** agressius vinculats a la **masculinitat** tradicional i les conductes passives o subordinades tradicionalment vinculades als valors **femenins**.
- Diferenciar l'origen i les **causes** de la violència masclista dels problemes concrets afegits que puguin afectar els agressors, com alteracions mentals, toxicomanies i alcoholisme, problemes econòmics, etc.
- Les dones que han patit violència masclista s'han de presentar com a persones que han pogut **activar els recursos propis** i superar les situacions de violència.
- **Defugir** d'afirmacions o **estereotips** que relacionin la violència masclista amb perfils concrets, tant de qui l'exerceix com de qui la pateix, en funció de nivells educatius, estatus socioeconòmics o procedències culturals determinades.
- **Treballar els models de masculinitat** amb la població infantil i juvenil, mitjançant campanyes de joguines i des de la coeducació. També adreçades a població adulta i gent gran.

- **Treballar la sexualitat, la menopausa i l'abús d'ansiolítics amb les dones**, de manera dinàmica i amb l'objectiu d'apoderar-les i millorar la seva salut mental.
- **Treballar el lideratge de les dones i l'associacionisme** per tal d'activar la participació sociopolítica de les dones i afavorir l'apoderament i les xarxes entre elles.
- **Treballar la visibilització dels micromasclismes**, també en l'àmbit de les empreses privades, com a estratègia de prevenció i sensibilització vers les violències masclistes. Incloure un apartat de bones pràctiques.
- Crear una **xarxa de comunitat d'agents** que treballen per erradicar les violències, prenent com a exemple xarxes que existeixen en el territori.
- Treballar la prevenció de les violències **de manera transversal** amb altres agents i/o regidories vinculades a l'ens (promoció econòmica, comunicació, cultura, educació, etc.).
- Crear espais d'intercanvi o creació conjunta de campanyes de les **diades internacionals** vinculades amb les polítiques d'igualtat, polítiques LGTBI i la lluita contra les violències vers les dones, com poden ser:

DIADES INTERNACIONALS	
6 febrer	Dia Internacional de Tolerància Zero amb la Mutilació Genital Femenina
8 marc	Dia Internacional de les Dones
26 abril	Dia de la Visibilitat Lèsbica
17 maig	Dia Internacional contra l'Homofòbia, Lesbofòbia i Transfòbia
28 maig	Dia Internacional d'Acció per la Salut de les Dones
28 juny	Dia Internacional per a l'alliberament LGTBI
23 setembre	Dia Internacional de la Bisexualitat
28 setembre	Dia Internacional per la Despenalització de l'Avortament
23 octubre	Dia Internacional d'Acció per la Despatologització Trans
25 novembre	Dia Internacional contra la Violència Masclista

És molt important poder generar sinergies i responsabilitat compartida en la prevenció de les violències masclistes en totes o moltes àrees d'institucions i ens municipals o comarcals. Per aquest motiu resulta interessant:

- Vincular la prevenció al Pla d'igualtat de l'ens, situant-se en un sentit ampli en diverses línies d'acció i amb la implicació més gran per part de les àrees.
- Crear un pla estratègic de prevenció que pugui sumar diferents actors municipals, supramunicipals i entitats.

A Granollers, la prevenció es porta a terme per part d'aquest serveis:

PREVENCIÓ

ESTRATÈGIES → PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA ANUAL DE LA PREVENCIÓ EN ESPAIS DE COMISSIÓ

COORDINACIÓ DE LA PREVENCIÓ AMB ENTITATS I SERVEIS ESPECÍFICS I ESPECIALITZATS

SERVEIS DEL CIRCUIT ESPECIALITZATS EN VIOLÈNCIA MASCLISTA →

- CIRD. Campanyes en dies internacionals.
- Tallers a escoles: Guia d'activitats educatives (primària -professorat i AMPAs- i secundària).
- Projecte Coeducació. Formació a professorat, Xarxes i VM. Projecte Patis primària.
- Programa EntreDones. Activitats formatives.
- Protocol intern contra l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'Ajuntament.
- Clàusules socials a contractació.

SERVEIS DEL CIRCUIT ESPECIALITZATS PER ÀMBITS FUNCIONALS →

- CENTRES EDUCATIUS. Projecte Coenzims. Introducció de la perspectiva de gènere.
- SALUT PÚBLICA I ASSIR. Programa a IES. Educació afectivo-sexual. Tallers de negociació en les relacions sexuals. Tallers d'educació emocional.
- SALUT PÚBLICA I DROGUES. Sobrepantalles i Sobredrogues. Atenció sòcio-educativa, xerrades i accions comunitàries.
- JOVENTUT. Prevenció de les violències masclistes a l'espai públic. Campanya Salut i festa. Salut i treball en dies internacionals. Dispositiu jove de salut.
- NOVA CIUTADANIA. Tallers a escoles, educació en igualtat.
- MOSSOS D'ESQUADRA. ORC I GAV. Xerrades de sensibilització a demanda. Especialment en casos detectats i/o urgents. Tríptics de sensibilització.
- POLICIA LOCAL. Xerrades a IES i Mòduls. Tallers de defensa personal en col·laboració amb el CIRD. Xerrades sobre professions masculinitzades.
- CENTRE DE CULTURA PER LA PAU. Demanda exposicions, videoteca, xerrades.
- CULTURA. Campanya Joguines no sexistes. Còmics, Activitats dones grans. Festes: Protocol de festes no sexistes.
- PROMOCIÓ ECONÒMICA. Difusió a empreses, protocols de prevenció.
- SINDICATS. CCOO. Xerrades, formació i assessorament a empreses.

ENTITATS →

- Grup d'homes igualitaris.
- Cognoos. Xerrades.
- Creu Roja. Programes d'ocupació en formació.

5.3 » DETECCIÓ

Les situacions de violència masclista **poden expressar-se de maneres ben diferents**, ja que, com sabem, no responen a un perfil o prototip concret. Alhora, en general es detecten més les situacions de violència masclista que es produeixen en el si de les relacions de parella, però cal tenir presents la resta d'àmbits (laboral, familiar, comunitari, etc.) en què poden tenir lloc aquestes situacions.

A més, **sovint les situacions de violència no acostumen a ser identificades** per la persona que les pateix ni per qui les exerceix com a situacions d'abús, atès que poden quedar justificades o normalitzades dins d'una dinàmica abusiva. També pot ser que com a professionals es tinguin dificultats per identificar-les, ja que sovint aquestes conductes són tolerades o justificades per patrons culturals i socials. Per això, una qüestió important que caldrà considerar serà el **TIPUS DE DEMANDA**.

En la majoria de casos, és probable que una persona que viu situacions d'abús o violència masclista d'entrada no ho reconegui o no ho verbalitzi, perquè li fa por o vergonya o perquè simplement no és conscient de la violència que està rebent. Per això, cal distingir entre:

- **Demanda implícita**. Situacions en què, davant d'una situa¬ció determinada, se sospiti que la persona es troba en una situació de violència, d'abús o de vulnerabilitat, però ella no la reconeix o bé no ho verbalitza de forma oberta.
- **Demanda explícita**. Situacions en què la persona reconeix que alguna cosa no va bé i és conscient que pateix algun tipus d'abús, o fins i tot us demana ajuda obertament. En aquest cas, la situació de violència és explícita i està confirmada.

També aquí cal tenir en compte el **POSICIONAMENT DE LA DONA,** especialment la seva demanda en relació amb el servei, així com la consciència de la situació que estigui vivint i els seus recursos personals i socials per fer-ne front.

- Tipologia de demanda
- Demanada o necessitats expressades
- Posicionament de la dona

5.3.1. COMPROMISOS DELS SERVEIS PER MILLORAR LA DETECCIÓ

5.3.1.1. En relació amb les persones professionals

- Revisar la **FORMACIÓ** genèrica en violències masclistes, així com la formació especialitzada a tots els àmbits i nivells d'intervenció.
  - » És particularment important la formació en detecció dels professionals de salut de primària, ja que tenen accés a pràcticament tota la població en un moment o un altre.

- Revisar de forma anual i per àmbits les necessitats de formació.
  - » La comissió tindrà també com a objectiu avaluar anualment quines són les demandes i necessitats de formació.
  - » Cal tenir en compte que, de forma genèrica, hi ha temàtiques molt menys treballades per a les quals es necessitaria formació: prostitució (es detecta en general manca de formació i l'existència de diversos mites que dificulten l'atenció), el tràfic amb finalitat de prostitució forçada, llei d'estrangeria i gènere (canvis legislatius, legalització de la situació) o assetjament per raó de sexe o sexual en l'àmbit laboral.
- Realitzar, sempre que sigui possible, formacions que puguin ser eminentment pràctiques i vivencials.
- També cal considerar que sovint l'abordatge d'aquesta problemàtica es porta a terme des d'espais on es treballa amb un equip reduït, i això dificulta compartir el treball de cas en les situacions eminentment complexes, amb forta càrrega emocional o de responsabilitat. Per això, cal considerar també els espais de supervisió, individuals o grupals.

5.3.1.2. Materials adaptats i de fàcil accés i recurs per a les persones professionals

- Cal que les persones dels diversos espais o ens puguin tenir a mà:
  - » Indicadors.
  - » Preguntes orientatives per a cada tipologia de violència.
  - » L'algoritme o procés elaborat en aquest document, per tal de tenir clara la intervenció i orientació.
  - » Materials que puguin facilitar la derivació:
    - – Tríptics, targetes, etc.

» Comptar amb espais per a la transmissió de la informació: jornades, articles, documentació d'ajut a la intervenció, detecció, etc., de manera que pugui ser un banc actualitzat d'informació i formació.

5.3.1.3. Mapa de recursos i professionals de referència en els serveis

- Serà important que els serveis comptin amb un mapa de recursos locals.
- En el cas de dones no empadronades al municipi, però que resideixen o que han patit la situació de violència a Granollers, des del CIRD es farà intervenció de la situació, realitzant, en cada cas, la derivació oportuna.

A Granollers s'identifiquen els següents ens que han de poder realitzar detecció:

DETECCIÓ

SERVEIS QUE REALITZEN DETECCIÓ
Identificació de possibles situacions de violència a través de diferents mitjans d'accés presencial – telefònic – línia

RECURSOS ESPECÍFICS D'ATENCIÓ A DONES →
- **CIRD** (Centre per a la Igualtat i Recursos per a les Dones). Treball social, psicòloga, jurista. Grups EntreDones.
- **Línia 900 900 120**
- **Entitats de dones**

RECURSOS SOCIALS →
- **Serveis Socials Bàsics.** Atenció social, Comissió social, Protocol de MGF, Centres oberts, Espais familiars, Educació comunitària
- **EAIA.** Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència
- **Serveis tècnics punt de trobada**
- **Punts d'informació juvenil**
- **Oficines i borses d'habitatge**
- **Serveis per a gent gran** (residència i centre de dia)
- **Nova ciutadania**
- **Xarxa associativa**
- **Serveis de mediació**
- **Entitats.** (Cognoos, Cáritas, Creu Roja)

RECURSOS SANITARIS →
- **Hospital de Granollers**
- **CAPs.** Centre d'Atenció Primària
- **ASSIR.** Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva
- **CDIAP.** Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç
- **CSM.** Centre de Salut Mental per a adults/es
- **CASD.** Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències
- **Hospital de dia**
- **Centres sòcio-sanitaris**

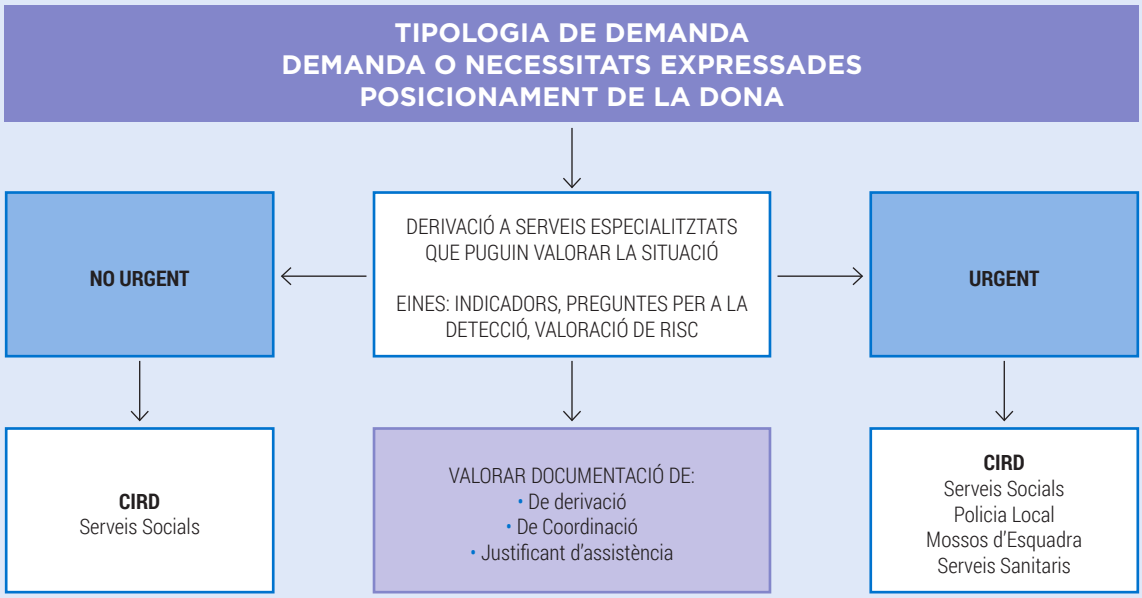
RECURSOS DE SEGURETAT →
- **Policia de la Generalitat**. Mossos d'Esquadra
- **Policia Local**

RECURSOS JUDICIALS I D'EXECUCIÓ PENAL →
- **Jutjat**
- **SOJ**. Servei d'Orientació Jurídica
- **Fiscalia**. (inclòs estrangeria i menors)
- **Col·legi d'advocats**
- **EATAF**. Equip d'Assessorament Tècnic d'Atenció a la Família
- **OAVD**. Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte
- **Serveis de Medicació EATP**. Equip d'Assessorament Tècnico-Penal

RECURSOS EDUCATIUS →
- **Llar d'infants**
- **Educació infantil, primària i secundària**
- **EAPs**. Equip d'Atenció Psicopedagògica
- **UECs**. Unitat de Suport a la Convivència Escolar
- **Escoles d'educació especial**
- **Escola d'adults**
- **Entitats d'educació no formal**
- **Can Jonch.** Centre de Cultura per a la Pau

RECURSOS OCUPACIONALS →
- **Oficines de treball**
- **Sindicats**. SIAD, CCOO
- **Servei Local d'Ocupació**
- **Centres col·laboradors** (formació)
- **Centres especials de treball**

La detecció es durà a terme a partir de la valoració, com s'ha assenyalat, de:



A partir d'aquí s'aplicaran les eines per a la valoració del cas per tal de decidir si se segueix l'algoritme d'urgència o no urgència, i quina és l'actuació que convé realitzar.

Cada àmbit on es dona la violència ha de tenir les seves pròpies eines de detecció.

En el punt 6 se situen tres àmbits on es produeix violència masclista, amb eines per a la seva detecció.

5.4 » ATENCIÓ

L'atenció, seguint el model d'intervenció proposat es divideix en atenció urgent o no urgent, en funció de:

- Tipologia de demanda
- Demanada o necessitats expressades
- Posicionament de la dona

VALORACIÓ
- Indicadors d'alerta
- Preguntes per a la detecció
- Valoració de risc

5.4.1. ATENCIÓ URGENT

L'atenció urgent es divideix també en funció de l'horari en què es doni la situació:

En horari d'atenció habitual:

- CIRD
  - » Acollida
  - » Valoració del risc
  - » Valoració de la necessitat d'allotjament d'urgència i tramitació
  - » Realització d'informe o justificant en cas de voler denunciar
  - » Valoració de l'acompanyament en la denúncia
- Atenció part del CUAP o Hospital
  - » Acollida i atenció mèdica
  - » Avís a cossos de seguretat
  - » Informe d'assistència i/o comunicat

Fora de l'horari esmentat

Fora de l'horari indicat resten a disposició els cossos i forces de seguretat, en aquest cas, Policia Local i Mossos d'Esquadra, i l'atenció sanitària.
- L'atenció sanitària seguirà el protocol intern en aquests casos (es pot trobar en el punt de recursos).
- Policia Local i Mossos d'Esquadra tindran la potestat, si cal, d'activar l'acolliment d'urgència.

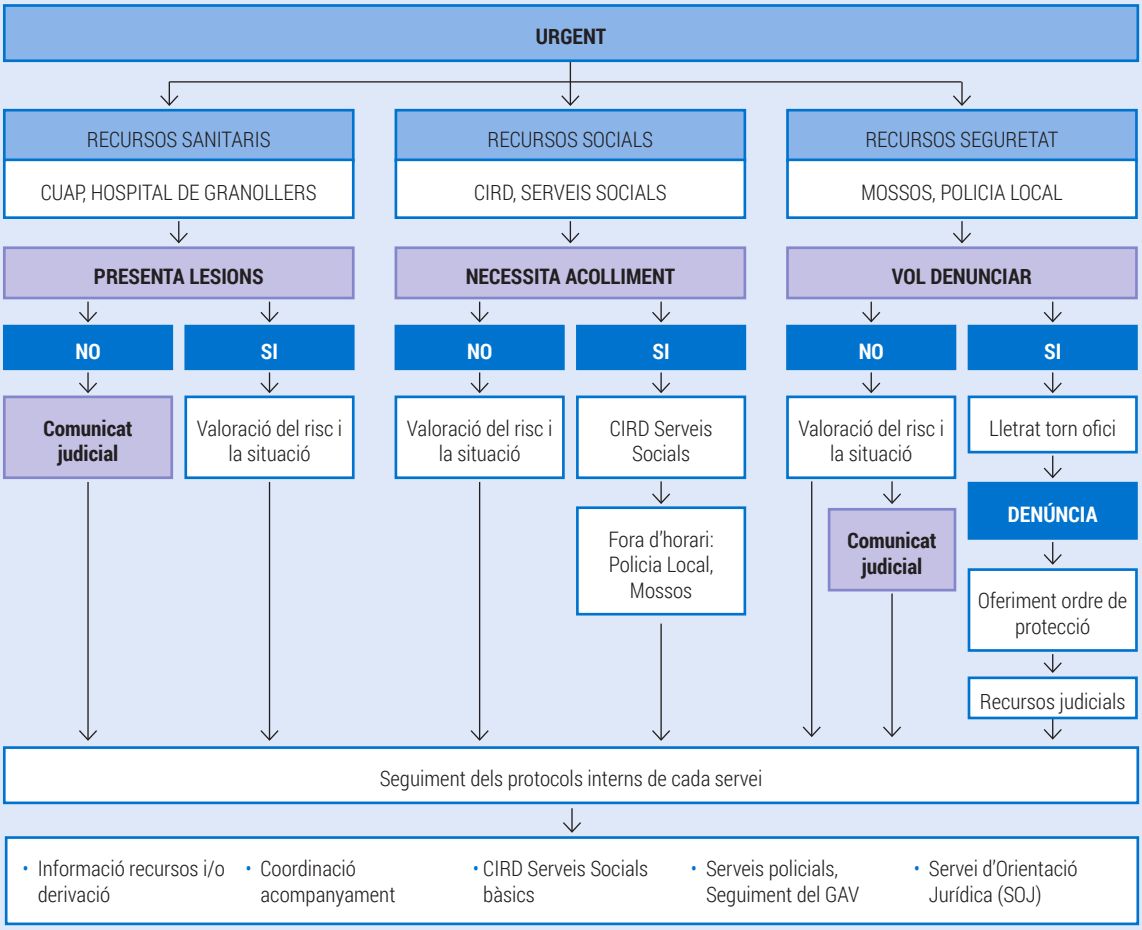
5.4.2. SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES (SAU)

D'aquest servei en poden fer ús els serveis que pertanyen al Protocol d'actuació en situacions de violència masclista de Granollers.

Cal informar la persona responsable del servei que en faci ús. Posteriorment cal contactar amb el CIRD (Centre per a la Igualtat i Recursos per a les Dones) de Granollers com a servei referent en l'atenció a situacions de violència masclista del municipi i com a servei dinamitzador del Protocol d'actuació en situacions de violència masclista de Granollers.

Un cop realitzada la gestió, caldrà informar el CIRD de l'acompanyament realitzat complimentant la fitxa de derivació d'urgència a SAU (de la qual disposen Mossos i Policia Local) i enviant-la a l'adreça de correu electrònic del servei: plaigualtat@ajuntament.granollers.cat.

En aquests casos, caldrà que els serveis de seguretat, siguin Mossos d'Esquadra o Policia Local, acompanyin al SAU la dona i els infants amb cotxe patrulla.



5.4.3. ATENCIÓ NO URGENT

L'atenció no urgent es divideix també entre aquells casos sobre els quals hi ha una sospita i aquells que fan demanda de forma més explícita.

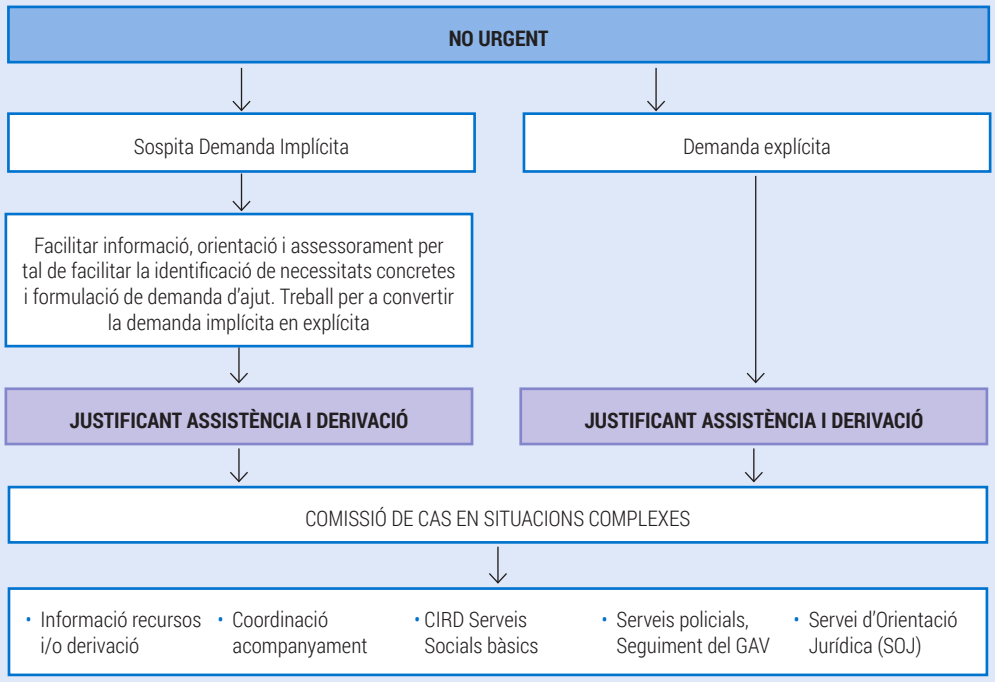
En les situacions de DEMANDA IMPLÍCITA:

- Qualsevol professional haurà de poder facilitar informació, orientació i assessorament per tal de possibilitar la identificació de necessitats concretes i formulació de demanda d'ajut.
- Es proposa, doncs, que a partir de l'escolta activa es treballi per poder convertir la demanda implícita en explícita.
- Per això, serà important que els professionals dels serveis puguin comptar amb formació específica per a la detecció, eines per realitzar les preguntes pertinents, identificació de la violència masclista i, sobretot, informació actualitzada de la xarxa i els recursos, ja que un bon coneixement i presentació de la xarxa afavoreix que la derivació tingui èxit.

En les situacions de DEMANDA EXPLÍCITA:

- Es proposa vincular al servei d'atenció específica, de forma genèrica, al CIRD.
- El CIRD és l'entrada a l'atenció psicològica i jurídica.

En tots els casos, serà important valorar si es pot procurar un justificant d'assistència o derivació, que podria ser important per al posterior procediment del cas (vegeu punt 9 del protocol).



Així mateix, per als casos de complexitat especial, es crearan **comissions específiques** entre els serveis professionals implicats, per tal de realitzar l'anàlisi del cas i establir-ne un pla de treball.

5.5 » RECUPERACIÓ

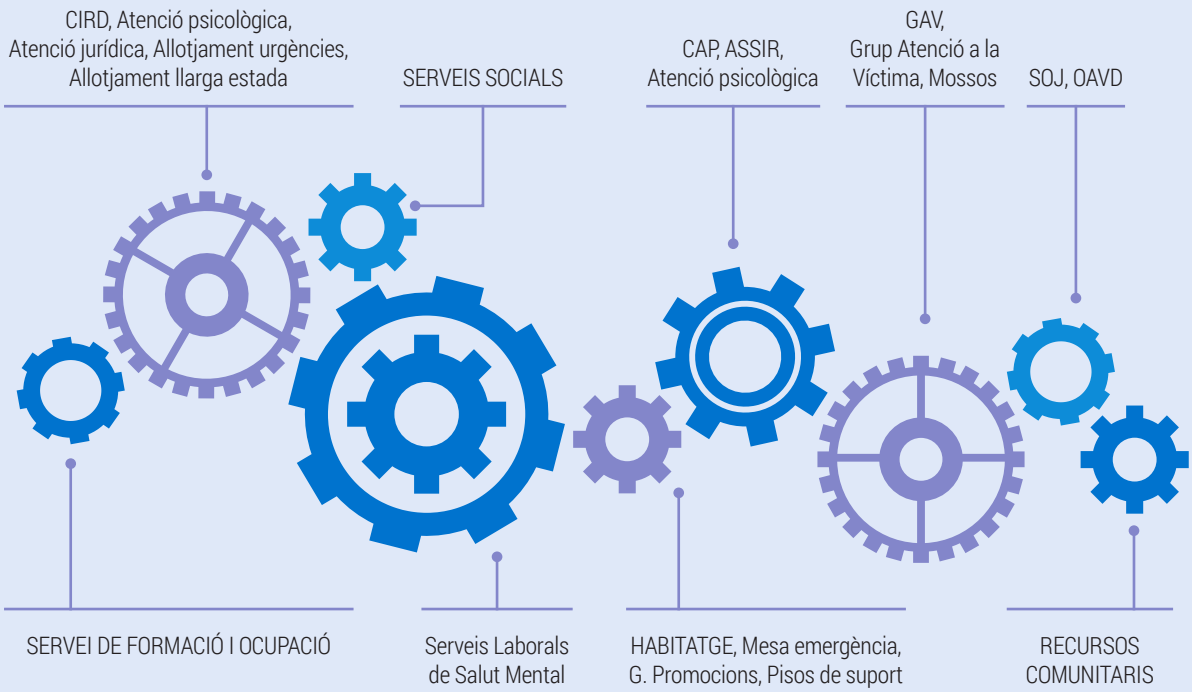
La recuperació de la violència ha d'oferir una mirada que incorpori la complexitat, multidimensionalitat i temporalitat del fenomen de la violència masclista.

Calen, doncs, enfocaments que puguin comprendre la perspectiva de gènere, la lògica del procés i la necessitat d'incorporar una perspectiva clínica.

5.5.1. RECOMANACIONS PER ALS ESPAIS DE RECUPERACIÓ I REPARACIÓ

- Oferir espais de recuperació d'atenció psicològica per a adultes, infants i joves de llarga durada.
- Treballar en les intervencions la recuperació del vincle entre dones i fills o filles (ajudar a recuperar el rol de mare).

SERVEIS QUE REALITZEN LA RECUPERACIÓ I REPARACIÓ



- Utilitzar marcs teòrics que orientin la recuperació, des de la perspectiva de gènere.
- Cal tenir també en compte la **reparació** de la violència viscuda, a partir molt especialment de la reinserció al món laboral i social.

Es valora que seria interessant preveure espais de treball que puguin acollir:
- Les situacions de violència ascendent.
- Serveis d'atenció a filles i fills de les dones en atenció.
- Serveis per a la recuperació dels homes (també tenint en compte possibles noves parelles d'aquells que han estat agressors).
- Espais de protecció més enllà del punt de trobada que garanteixin la seguretat de la dona.

ÀMBITS DE LA VIOLÈNCIA

6.1 » VIOLÈNCIA MASCLISTA EN L'ÀMBIT DE LA PARELLA

DEFINICIÓ

La 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.

6.1.1. CONTEXT I COMPRENSIÓ DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA EN L'ÀMBIT DE LA PARELLA

6.1.1.1. EXPOSICIÓ DEL CICLE DE LA VIOLÈNCIA[10]

La violència masclista en l'àmbit de la parella és la més freqüent i la més reconeguda i treballada d'entre totes les violències contra les dones.

Així, sobre les relacions abusives de parella, hi ha el model explicatiu que proposa la teoria del cicle de la violència enunciada per Leonor Walker (1979). Aquesta teoria explica el que passa en la majoria dels casos de violència masclista en l'àmbit de la parella. En paraules d'aquesta autora, "la comprensió d'aquest cicle és molt important si volem aprendre a aturar o prevenir els incidents d'agressió". Aquest cicle també ajuda a explicar com arriben a ser víctimes les dones agredides, com cauen dins del comportament d'invalidesa apresa i per què no intenten escapar. El cicle de l'agressió està format per tres fases diferents, que varien en temps i en intensitat per a la mateixa parella i entre les diferents parelles:

1. La fase d'augment de tensió.
2. L'explosió o l'incident agut d'agressió.
3. El penediment i la reconciliació (que sovint l'anomena "fase de manipulació afectiva").

El cicle es desenvolupa en tres fases i encara que no es passi per totes, o amb diverses manifestacions, hi ha quelcom de cíclic que ressona en les dones que el pateixen.

1a fase L'ACUMULACIÓ DE TENSIÓ

Persona agressora

- Crea tensió, irritació, malestar, sensació d'expectació i por. Dirigeix mirades, gestos o crits que espanten.

10. Amb modificacions: Walker, L. (1979). *Battered women*. New York, Harper & Row, Publishers.

- "Castiga" deixant de parlar o provocant llargs silencis.
- Nega el que fa i diu, manipula les situacions per fer entendre que l'altre menteix.
- Ridiculitza el seu cos, la seva feina, les seves preocupacions.
- Exerceix control i desvaloració del que fa, amb qui parla, el que gasta…
- S'enfada si l'altre intenta dialogar, canviar la situació.

Persona que pateix la violència

- Rep un missatge constant que la seva percepció de la realitat és incorrecta.
- Li provoca tal desconcert que comença a dubtar d'ella mateixa.
- No sap si tot el que viu i sent és tan greu o real.
- Es CULPABILITZA de tot el que està passant.
- Mira de tenir-ho tot a punt per intentar minimitzar la tensió: la cura dels fills, el menjar, neteja…
- Comença a pensar que potser pot evitar les situacions que poden "provocar-lo".
- Perd l'autoritat, la cura i la seguretat en ella mateixa.
- Comença la **vergonya**, la **culpabilitat** el **silenci**, l'**ocultació** de tot el que li està passant.

2a fase L'ESCLAT DE LA VIOLÈNCIA.

Persona agressora*. Esclata la violència en totes les formes: física, psicològica, sexual, econòmica, ambiental.*

- Destrueix plantes, objectes estimats, pega a animals de companyia…
- Li prohibeix quedar amb amics o família.
- L'acusa sistemàticament d'infidelitat.
- Controla l'economia de forma abusiva.
- Dona cops de porta, puntades de peu a objectes.
- Crida, amenaça, aixeca la mà.
- Agafa amb força, dona empentes.
- Arriba a fer contusions, cops, ferides, cremades, lesions internes…
- Amenaça amb armes, blanca o de foc.
- Amenaça de fer-li més mal si explica o fa alguna cosa.
- Amenaça de suïcidar-se o provocar-se lesions.
- Amenaça d'endur-se els fills.

Persona que pateix la violència. La desvaloració i la inseguretat adquirida en tot aquest procés la deixa atrapada.

- Coneix en pròpia pell el PÀNIC.
- La por la deixa paralitzada.
- Li costa o no pot pensar ni reaccionar.
- Si pot reaccionar, intenta demanar ajuda.

3a fase DE LA RECONCILIACIÓ O "*LA LLUNA DE MEL*"

Persona agressora. Es caracteritza pel penediment i la promesa de canvi

- Demana disculpes, plora, promet canvis.
- Es torna afectuós, amable…
- Té relacions sexuals sense imposar.
- Promet que farà teràpia, que buscarà ajuda.
- Li demana que retiri la denúncia si n'ha posat.

La persona que pateix la violència es desconcerta del canvi i li costa no perdonar-lo, malgrat que en algun moment se n'adonarà que mai compleix allò que promet en aquesta fase.

- Torna a sentir-se valorada en la relació de parella.
- Veu que hi pot haver esperança.
- No pot negar-se a la demanda de perdó d'ell.
- Retira la denúncia o l'ajuda demanada i li dona una altra oportunitat, que prèviament ell li ha demanat.
- Nega o minimitza la situació de violència que està vivint, i reforça el sentiment de **CULPABILITAT**.

Aquest cicle comença amb simples bromes repetitives fins a acabar controlant la vida de l'altre. Es va repetint al llarg de la vida en períodes cada cop més curts, fins que desapareix l'etapa de reconciliació.

És interessant la proposta de Cantera[11] de parlar no ja de cicle sinó d'espiral de violència, on a mesura que la víctima s'endinsa en aquesta espiral la dificultat de sortir-ne és major.

Per desgràcia, la violència, un cop instaurada, sol anar a més, en freqüència i intensitat.

6.1.2. ELEMENTS PER A LA DETECCIÓ

6.1.2.1. INDICADORS D'ALERTA PER A LA DETECCIÓ[12]

Els **indicadors d'alerta** ens apunten que l'existència de la violència és una hipòtesi possible en aquella situació. Cal tenir en compte que no es pot abordar la dona preguntant-li directament, sinó que cal generar un clima de confiança que permeti anar recollint informació més focalitzada que ens permeti confirmar o refutar la hipòtesi que aquella dona viu violència.

És important dir que s'ha de tenir en compte que, amb persones amb discapacitat i/o necessitats especials reconegudes (com aspectes físics, psíquics i sensorials), i valorades amb un risc especial, cal mostrar una cura especial en l'atenció i en la manera de canalitzar el discurs per poder tenir en consideració els indicadors que es reflecteixen en el document.

---

11. Cantera (1999). *Te pego porque te quiero.* Ed. UAB.

12. Bàsicament de: Ajuntament de Barcelona. Acció Social i Ciutadania. Protocolarització de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere. Però amb modificacions o alguns aspectes afegits.

INDICADORS EN LA DONA

En relació amb el cos:

- Accidents i lesions freqüents.
- Incongruència entre el relat dels fets i el tipus de lesió que s'observa.
- Manca de petició mèdica o retard significatiu en demanar-la.
- Simptomatologia psicosomàtica freqüent:
  - Cefalees, mal de cap.
  - Palpitacions, hipertensió, arrítmies, taquicàrdia.
  - Crisis d'ansietat.
  - Dificultats respiratòries, sensació d'ofec.
  - Dolor pèlvic, problemes urinaris, problemes ginecològics.
  - Dolor abdominal, problemes gastrointestinals.
  - Dolor precordial.
  - Dolor d'esquena.
  - Alteracions de la sexualitat: disparèunia (coit dolorós), vaginisme, anorgàsmia, absència de desig sexual.
  - Entumiment i formigueig en extremitats.
  - Esgotament.
  - Desordres del son i de l'alimentació.
  - Alteracions importants en la menstruació.
- Història d'alcoholisme, drogoaddicció o abús d'ansiolítics.
- Es té alguna malaltia de transmissió sexual.
- La dona no segueix les pautes mèdiques.
- Alteracions en l'embaràs:
  - Lesions de la mare o fetals.
  - Avortaments "espontanis".
  - Parts prematurs.
  - Desnutrició de l'embarassada.
  - Dificultat en els controls mèdics, accés tardà o esporàdic.
  - Embaràs no desitjat.
  - Negació de l'embaràs.
- Malestar físic general amb simptomatologia diversa que provoca una demanda d'atenció mèdica recurrent.

En relació amb l'estat psicològic i emocional:

- Té la sensació que ha perdut el control de la seva vida: sensació de desbordament.
- Dificultats en la presa de decisions, inseguretat, dificultats per resoldre problemes quotidians.
- Profunda desvaloració de si mateixa.
- Dificultats de concentració, discurs dispers, dificultats per escoltar.
- Sensació de pèrdua de credibilitat davant d'altres persones.
- Discurs contradictori i incoherent.
- Incongruència o desproporció entre el fet relatat i la reacció que li provoca.
- Inexpressivitat, desconnexió emocional (relata els fets com si no anessin amb ella o els hagués viscut una altra dona).
- Una gran tendència a autoculpar-se.
- Pors, estar sempre en actitud d'alerta.
- Canvis sobtats d'humor.
- Tensió, irritabilitat.
- Actitud defensiva, hostilitat.
- Sensació d'estar-se tornant boja.
- Desorientació, confusió.
- Sentiments depressius.
- Idees o intents de suïcidi.
- Actituds que disculpen la violència contra les dones.
- Justificació de la conducta d'ell.
- Manca d'autoestima.
- Manca de seguretat en si mateixa.
- Passar d'una actitud passiva o indiferent a una agressiva, sense terme mig.

INDICADORS EN LA DONA (cont.)

En l'àmbit comunitari/sociocultural:

- Si no participa activament de les activitats extraescolars dels seus fills i/o filles i si es relaciona amb altres pares i/o mares.
- Si no forma part d'alguna altra associació, grup, gimnàs...
- Manifesta preocupació per qui la pugui veure i reconèixer com a usuària del servei.
- Absència repetida a visites sense explicació prèvia.
- Algunes circumstàncies de l'entorn, com l'aïllament de l'habitatge (urbanitzacions aïllades, per exemple) també poden determinar més risc, atès que en qualsevol cas la dona agredida no pot sol·licitar ajut de manera immediata.
- Un gran aïllament social, poques amistats o referències positives, desconeixement de l'entorn on viu.

En l'àmbit familiar:

- Desvinculació amb la família.
- Antecedents de violència a la família.
- Influència de les creences i cultura familiar.
- Assistir acompanyada de la persona agressora a totes les visites, i és aquesta qui parla.
- Independentment dels seus ingressos econòmics, control de l'economia per part de l'altra persona, a qui ha de demanar diners sempre que en necessita.
- Tot ho ha de consultar amb la persona maltractadora abans de donar una resposta.
- Rep constantment trucades de mòbil, es posa nerviosa, dona explicacions sense que el/la professional les hi demani.
- Mostra una actitud d'obediència submisa davant el/la professional quan hi ha l'agressor davant.
- Permissivitat cap a fills/es, dificultat de posar límits.
- Negligència cap a les persones de qui és responsable.

En l'àmbit laboral:

- Si no té activitat laboral.
- Si no manté relacions interpersonals a l'entorn laboral.
- Si acumula moltes absències laborals.
- Nivell de motivació que té per la feina.
- Si no participa en activitats fora de l'horari laboral amb les companys i companyes, com per exemple anar a fer un cafè, anar a berenar, sopars de Nadal o altres.
- Si té lloc un canvi d'actitud evident en les relacions laborals.

En relació amb l'entorn sociofamiliar

6.1.2.2. TIPOLOGIES DE VIOLÈNCIES VISCUDES PER LES CRIATURES[13]

Segons Holden (2003), l'accepció "menors exposats a violència masclista" desenvolupa una taxonomia en què es descriuen 10 tipus de situacions possibles. Totes elles suposen formes de maltractament infantil:

- Perinatal: violència física/psicològica/sexual cap a la dona durant l'embaràs, amb els conseqüents canvis orgànics que es produeixen en el fetus com a conseqüència de l'estrès. La violència afecta els nivells hormonals de cortisol i tenen incidència en el creixement fetal i en el desenvolupament del cervell, defectes de mielinització que s'associen a síndromes d'hiperactivitat i altres trastorns, així com possibles agressions directes al fetus.
- D'intervenció: descriu situacions en què els nens i nenes intenten fer o dir coses per protegir la víctima, la seva mare.
- De victimització: ser objecte de violència psicològica o física en una agressió a la persona adulta.
- De participació: vigilar i controlar la mare a petició de l'agressor, col·laborar en les desvalora-

13. Consell Comarcal del Bages (2013). *Protocol per a la intervenció en situacions de maltractament a la infància i l'adolescència a la comarca del Bages.*

INDICADORS EN L'HOME / PARELLA / EXPARELLA[14]

- Distribució desigual de poder en la parella. Per exemple, l'home creu que és obligació de la dona fer les tasques domèstiques i de cura, o la dona ha de justificar en què es gasta els diners (violència econòmica).
- Indicadors d'alerta si venen junts: la dona no parla o no s'expressa obertament (sempre el mira quan parla), s'allunya o s'asseu més enrere, quan la dona parla l'home fa gestos de desaprovació però no diu res en veu alta, la dona no vol fer entrevistes conjuntes amb l'home o hi ha comportaments violents vers la parella durant l'entrevista.
- Si hi ha una sentència judicial sobre la custòdia dels fills i l'home no accepta la separació, deixa de pagar pensió d'aliments, controla les persones que entren al domicili, etc.
- La presència de consum de tòxics o malalties mentals poden ser un indicador amb el col·lectiu de persones vulnerables de sospita de violència.
- En l'observació de l'home a l'entrevista veiem que es mostra violent o amb actituds misògines o masclistes.
- Quan s'observa molta violència psicològica i de control a través dels fills, sobretot en processos de separació o divorci. Situacions en què l'home no tolera certes qüestions i lluita a través del procés judicial, que afecten tant la dona com els menors, com ara l'impagament de pensions.
- El nen o nena se sent nerviós o nerviosa en presència del pare a les entrevistes conjuntes.
- El fet mateix de la no implicació del pare en aspectes de cura i la conseqüent no participació en els serveis d'atenció també pot ser un indicador d'alerta.

cions cap a ella, fer còmplice el menor de la violència.

- Ser testimoni presencial: durant les agressions, els menors solen ser a la mateixa habitació o molt a prop d'on es produeix la violència.
- D'escolta: des d'una altra habitació, mentre la mare està sent agredida.
- Observació de conseqüències immediates a l'agressió: els infants i adolescents veuen hematomes, ferides, objectes i mobiliaris trencats, ambulàncies i/o policies, reaccions emocionals de gran intensitat en els adults que els envolten.
- Experimentació de les seqüeles: simptomatologia materna com a conseqüència de la violència, separació i fi de la convivència, canvis de residència…
- Escoltar sobre el que ha succeït: independentment de si ha presenciat o no la situació, pot tenir un coneixement sobre l'abast de les conseqüències i dels fets concrets i detallats, tot escoltant converses entre adults.
- Pensar que els infants i adolescents "ignoren" els esdeveniments violents perquè han succeït lluny dels infants o adolescents o lluny de la residència familiar.

14. Circuit Barcelona contra la violència vers les dones (2013). Guia de recomanacions per a la detecció de violència masclista en homes. Ajuntament de Barcelona

Segons el coneixement que es tingui de la dona i el clima de confiança que hi hagi, pot ser necessari contextualitzar prèviament les preguntes i fer una introducció.

Com ara:[15]

- La violència en la vida de les dones és un problema molt comú i pot ser molt greu. Per això, de manera rutinària, pregunto sobre aquest tema a totes les dones que venen a la consulta.
- Ja sabeu que ara es parla molt de violència, és un problema molt comú i pot ser molt greu.
- Moltes dones experimenten algun tipus de violència en la seva vida.
- Posteriorment, és convenient seguir per aspectes generals a través de preguntes més directes:

Preguntes per valorar la situació i el tipus de violència en el cas específic de la parella

- Com van les coses a casa?
- A què creieu que es deu el vostre malestar o problema de salut?
- Us trobo una mica intranquil•la. Us preocupa alguna cosa?
- Esteu vivint alguna situació problemàtica que us faci sentir així?
- Les relacions de parella són de vegades violentes. Què passa quan teniu una baralla a casa? Com són aquestes baralles? Lluiteu de vegades físicament?
- Heu viscut o viviu violència psicològica, física o sexual per part de la vostra parella? De quin tipus? (Si la resposta és afirmativa:) Des de quan? Amb quina freqüència us passa?

6.1.2.3. ALGUNES RECOMANACIONS

- Veure-la tota sola, assegurant-li la confidencialitat.
- Observar-ne les actituds i l'estat emocional (llenguatge verbal i no verbal).
- Facilitar-li l'expressió de sentiments.
- Mantenir-hi una actitud empàtica, que faciliti la comunicació, escolta activa.
- Abordar-hi directament el tema de la violència.
- Expressar clarament que la violència mai no està justificada en les relacions humanes.
- Fer sentir a la dona que no és culpable de la violència soferta.
- Creure-la sense posar en dubte la seva interpretació dels fets, sense emetre judicis, intentant fer-li perdre la por per haver revelat l'abús.
- Ajudar-la a pensar i a ordenar les idees.
- Alertar-la dels riscos i acceptar la seva elecció.
- Seguir una seqüència lògica: de preguntes més generals i indirectes a altres de més concretes i directes.
- No imposar-li criteris o decisions. La dona és qui pren les decisions i qui determina el temps de les seves accions. No fer-li creure que tot s'arreglarà fàcilment.
- No donar-li falses esperances.
- No criticar-ne l'actitud o l'absència de resposta amb frases com: "Per què seguiu amb ell?" o "Si volguéssiu posar-hi fi, se n'aniria".

15. Amb modificacions. Departament de Salut (2009). *Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut a Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

- No infravalorar la sensació de perill expressada per la dona.
- No recomanar-li teràpia de parella ni mediació familiar.
- No recomanar o prescriure fàrmacs que li disminueixin la capacitat de reacció.
- No adoptar una actitud paternalista.

6.2 » VIOLÈNCIA MASCLISTA EN L'ÀMBIT LABORAL

DEFINICIÓ

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: assetjament per raó de sexe i assetjament sexual.

6.2.1. CONTEXT I EINES PER A LA COMPRENSIÓ

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

Els elements clau d'aquesta definició són[16]

- Comportament no desitjat / no volgut per la persona que el rep.
  L'assetjament per raó de sexe es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades o tolerades i recíproques en la mesura que les conductes no són desitjades i són, conseqüentment, rebutjades per la persona que les rep i les considera ofensives.
- Es relaciona amb el sexe d'una persona.

Entre les situacions que es poden considerar assetjament per raó de sexe, podem distingir aquests atemptats contra la dignitat:

» Una treballadora només pel fet de ser dona.
» Una treballadora pel fet d'estar embarassada o per la seva maternitat.

16. Departament d'empresa i ocupació (2011). *Protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa*. Barcelona: Consell de relacions laborals de Catalunya. Generalitat de Catalunya.

» Una persona treballadora per motiu del seu gènere (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe) o en l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal i laboral.

- Que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat o de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu

A diferència de l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe sempre exigeix una pauta de repetició i acumulació sistemàtica de conductes ofensives. Les accions han de ser realitzades de forma contínua i sistemàtica. A tall d'exemple, i sense ànim excloent ni limitador, es consideren comportaments susceptibles de ser assetjament per raó de sexe, entre d'altres:

- Actituds condescendents o paternalistes.
- Insults basats en el sexe i/o l'orientació sexual de la persona treballadora.
- Conductes discriminatòries per raó de sexe.
- Formes ofensives d'adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar, menystenir les capacitats, habilitats i el potencial intel·lectual d'una persona per raó del seu sexe.
- Utilitzar humor sexista.
- Ignorar aportacions, comentaris o accions per raó de sexe.

Aquesta classe d'assetjament també inclou actituds o comportaments fets sobre raons o circumstàncies que tinguin a veure amb el sexe, com el que es produeix amb motiu de l'embaràs o la maternitat de les dones en relació amb l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Sens perjudici que de vegades aquestes conductes també puguin afectar homes que exerceixen els seus drets de conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

6.2.1.2. 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 intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

- Comportament no desitjat / no volgut per la persona que el rep.
  L'assetjament sexual es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades o tolerades i recíproques en la mesura que les conductes no són desitjades i són conseqüentment rebutjades per la persona que les rep i les considera ofensives.
- Comportament de naturalesa sexual o amb connotacions sexuals.
  Les conductes de naturalesa sexual o amb connotacions sexuals inclouen un ventall de comportaments molt ampli i abasten des d'accions aparentment innòcues fins a accions que són manifestament greus i constitueixen per si mateixes un delicte penal.

6.2.2. DETECCIÓ

A tall d'exemple, i sense ànim excloent ni limitador, es considera que els comportaments següents, per si sols o conjuntament amb d'altres, poden evidenciar l'existència d'una conducta d'assetjament sexual:

Verbal

- Difondre rumors, preguntar o explicar sobre la vida sexual i les preferències sexuals d'una persona.
- Fer comentaris o bromes sexuals obscenes.
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Oferir o pressionar per concretar cites compromeses o per participar en activitats lúdiques no desitjades.
- Fer demandes de favors sexuals.

No verbal

- Mirades lascives al cos.
- Gestos obscens.
- Ús de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges d'internet de contingut sexualment explícit.
- Cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu.

Físic

- Apropament físic excessiu.
- Arraconar, buscar deliberadament quedar-se a soles amb la persona de forma innecessària.
- El contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massatges no desitjats).
- Tocar intencionadament o "accidentalment" les parts sexuals del cos.

D'acord amb les definicions anteriors, a l'efecte de qualificar de "laboral" una situació d'assetjament[17], cal tenir en compte que els límits de l'entorn laboral no són determinats ni pel lloc físic, ni per la jornada laboral, ni per la forma de vinculació jurídica amb l'empresa.

La responsabilitat de l'empresa abasta:

- La protecció a les persones de l'empresa davant conductes d'assetjament per part de persones externes.
- La protecció a persones externes vinculades a l'empresa, encara que no hi tinguin un vincle laboral directe.

17. Totes les referències a assetjament es refereixen a assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.

6.2.2.1. DIFICULTAT EN LA DETECCIÓ[18]

A partir de la investigació realitzada en el marc del projecte CARVE, es confirma que la majoria de les dones treballadores que han estat víctimes de violència masclista en l'àmbit laboral no senten confiança o no tenen oportunitat d'explicar la seva situació als seus caps o companys de feina, perquè temen possibles repercussions negatives a la feina i a la seva carrera professional. Respectant per damunt de tot el desig de la dona, pot ser beneficiós que els empresaris i la resta de persones treballadores siguin capaços de detectar el problema, per tal d'oferir a les dones víctimes una assistència eficaç i orientació sobre els serveis de suport.

És evident que la detecció de víctimes de violència masclista als centres de treball pot ser extremadament difícil. En aquest sentit, la investigació ha confirmat que, en la majoria de casos, la detecció no està emmarcada en un procés establert i formalitzat sinó que, generalment, els responsables de les empreses realitzen abordatges individuals.

La detecció de casos de violència encara avui en dia és molt limitada i el nombre de casos de violència informats és molt inferior al nombre real.

6.2.2.2. ELEMENTS PER A UNA BONA DETECCIÓ

Formar el personal de direcció i plantilla en general: programes de formació respecte els efectes i les conseqüències de la violència en l'àmbit laboral —inclosa la violència que esdevé fora de la feina però té un impacte negatiu en el lloc de treball— que haurien d'implicar tota persona integrant de l'empresa i, en primer lloc, els responsables de supervisió i direcció. Tota la plantilla, com a mínim, hauria de tenir nocions necessàries i indispensables per respondre davant una situació de violència (inclosa la violència masclista fora del lloc de treball), tenint en compte que qualsevol de les persones treballadores es pot trobar, en algun moment, a primera línia.

Generar confiança: els responsables empresarials han de prioritzar generar confiança entre les dones treballadores que pateixen violència masclista. La direcció de l'empresa, a més del personal de recursos humans o el personal responsable d'aquesta problemàtica, han de ser capaços de crear un entorn amable i de suport i no vacil·lar a l'hora d'instar les dones a explicar la seva història i oferir-los suport. En la majoria de casos, l'objectiu primer és donar suport a la treballadora víctima. Per tant, la direcció, el departament de personal o les persones de referència han d'actuar amb empatia i sensibilitat als possibles símptomes de l'abús, respectar la privacitat de la dona i garantir la confidencialitat de la informació.

Protocol estàndard incorporat a la política de contractació del personal: l'abordament de la violència contra les dones s'ha d'incorporar en les accions de promoció de la salut als centres de treball. Dintre dels programes de salut i benestar que moltes empreses ja promouen per al seu personal, s'han d'incloure proves estàndard i protocols per identificar i donar suport adient a les dones que han patit violència masclista. Els departaments de recursos humans i

18. Micharikopoulos, Dimitris; Tavlak, Elena (2016). *Guia pràctica per a l'abordament de la violència de gènere a les empreses*. CARVE

el personal de salut laboral també poden participar en la detecció la violència incorporant en els qüestionaris psicosocials preguntes sobre la conciliació laboral i familiar, la violència en general, la confiança en si mateixes, etc.

Proporcionar suport i ajut a través de remissions als serveis d'atenció i suport: en la majoria de casos, les persones propietàries, la direcció, el personal de recursos humans o les persones de referència deriven les dones que han patit o pateixen violència als recursos de suport més propers i, si és possible, contacten amb organitzacions especialitzades que ofereixen un abordatge més personalitzat, que inclou assessorament, assistència jurídica i altres serveis que puguin necessitar les dones. Algunes empreses també proporcionen suport a les treballadores mitjançant polítiques d'intervenció estipulades a l'empresa, com ara el suport psicològic, la flexibilitat per canviar l'horari laboral o el lloc de treball, la reducció horària de la jornada laboral, la baixa laboral i la possibilitat de desplaçar-se a altres instal•lacions de l'empresa ubicades en altres regions per a les situacions més greus.

6.2.2.3. TIPOLOGIA I SUBJECTES IMPLICATS[19]

La doctrina científica i la jurisprudència distingeixen entre:

- Assetjament d'intercanvi *quid pro*.
- Assetjament ambiental.
- Assetjament horitzontal: entre companyes i companys.
- Assetjament vertical descendent: comandament - subordinat o subordinada.
- Assetjament vertical ascendent: subordinat o subordinada - comandament.

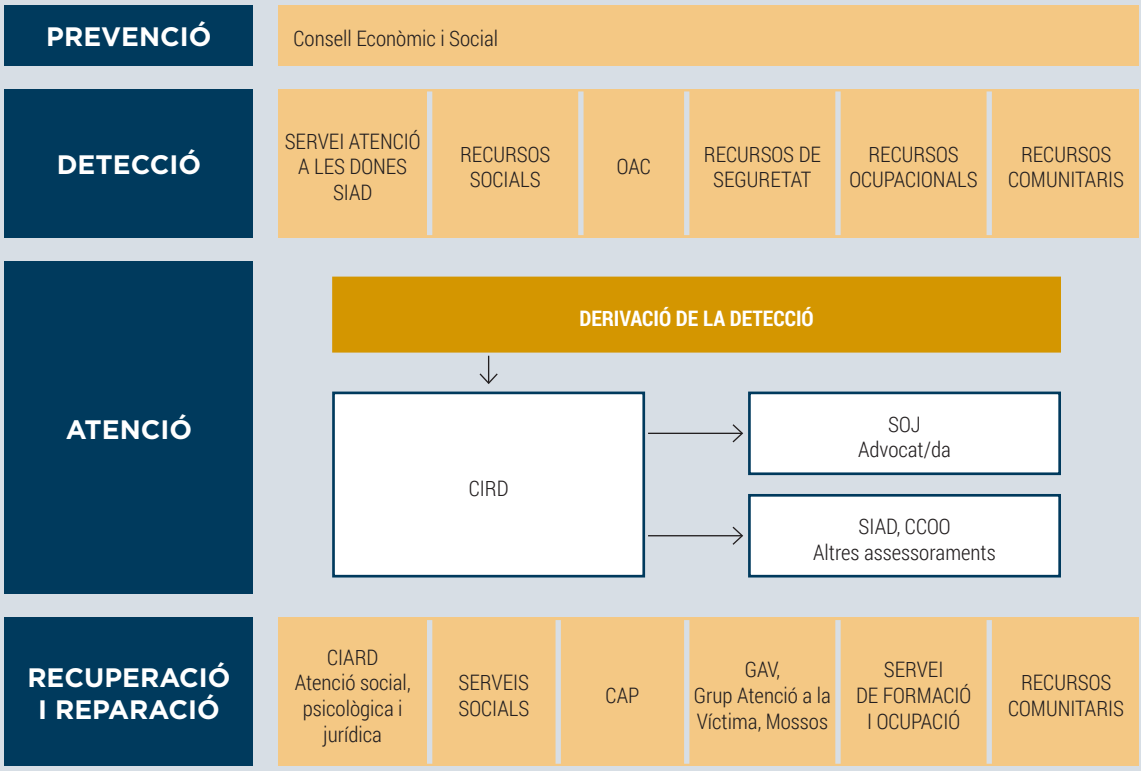
6.2.3. GRUPS D'ATENCIÓ ESPECIAL

L'assetjament es pot donar en qualsevol professió, àmbit laboral o categoria professional, i en qualsevol grup d'edat. Els estudis realitzats mostren que la majoria de les persones que pateixen assetjament són dones.

Malgrat que és un fenomen que depassa les categories professionals, els nivells de formació o els nivells de renda, els grups de dones en situació de més vulnerabilitat són:

- Dones soles amb responsabilitats familiars (mares solteres, vídues, separades i divorciades).
- Dones que accedeixen per primera vegada a sectors professionals o categories tradicionalment masculines (en les quals les dones tenen poca presència), que ocupen llocs de treball que tradicionalment s'han considerat destinats als homes.
- Dones joves que acaben d'aconseguir la seva primera feina (generalment de caràcter temporal).
- Dones amb discapacitat.

19. Departament de treball (2007). *Totes i tots per una bona feina. Prevenim la violència vers les dones en l'àmbit laboral*. Barcelona: Direcció General d'Igualtat d'Oportunitats al Treball, Generalitat de Catalunya.



- Dones immigrants i que pertanyen a minories ètniques.
- Dones amb contractes eventuals i temporals; dones subcontractades.

Hi ha un altre grup especialment vulnerable a l'assetjament, és el col·lectiu de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals (LGBTI) i homes joves que poden patir assetjament per part de dones o altres homes, especialment quan són els seus superiors jeràrquics.

Es constata també l'elevada incidència de casos de multidiscriminació. Aquest fet posa de nou en evidència la dimensió de l'assetjament com una conducta estretament vinculada a la dinàmica i les relacions de poder, real i cultural, és a dir, a les desigualtats estructurals.

6.3 » VIOLÈNCIA MASCLISTA EN L'ÀMBIT COMUNITARI

6.3.1. MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA

DEFINICIÓ

La mutilació genital femenina (MGF en endavant) és el nom genèric donat a aquelles pràctiques que impliquen l'extirpació total o parcial dels genitals externs femenins o altres agressions als òrgans genitals de les dones per raons culturals, religioses o d'altres amb finalitat no terapèutica.

6.3.1.1. CONTEXT I ELEMENTS EXPLICATIUS

La mutilació genital femenina[20] es practica en 26 països africans i en alguns d'Àsia. Se'n desconeix l'origen, però es considera que podria ser una pràctica mil·lenària. És, doncs, una pràctica cultural que es realitza en el context d'una comunitat i d'un grup, que la justifica en creences errònies des de molts diversos àmbits:

- El costum i la tradició que determinen el rol de la dona dins la comunitat.
- El control de la sexualitat i el foment de la castedat. Es creu que mitiga el desig sexual, garanteix la fidelitat i incrementa el plaer sexual masculí.
- Les funcions reproductives. Hi ha la creença que les dones no mutilades no poden concebre un fill o que millora i facilita el part. També es pensa que es pot arriscar la vida del nadó si aquest, en el moment del part, toca el clítoris.
- Les raons d'higiene. La dona no mutilada és considerada bruta i, per tant, la comunitat li prohibeix la manipulació de l'aigua i els aliments.
- Les raons d'estètica, ja que hom considera els genitals com una part mancada de bellesa i excessivament voluminosa.
- Els motius religiosos. Sovint es justifica l'MGF emparant-se en la religió, apuntant que es tracta d'un precepte islàmic emanat de l'Alcorà.

La mutilació se sol produir en un entorn on l'individu se supedita als designis, les necessitats i les decisions de la comunitat. Alguns dels països on es practica són emissors de persones vers altres països més desenvolupats econòmicament. En aquest marc, la persona que emigra és l'escollida per la família extensa com a responsable d'assolir els objectius de la migració i, per tant, els vincles es mantenen tant en l'àmbit material com en l'emocional. En relació amb la pràctica de la mutilació, la família que resta al país d'origen sol exercir una forta pressió social

20. Secretaria per a la Immigració (2007). *Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina.* Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania, Generalitat de Catalunya.

sobre els emigrats i emigrades, que arriba al punt àlgid en el moment en què aquests tornen a casa, sigui de manera definitiva o en període de vacances.

Aquest viatge que implica l'estada al país d'origen per vacances, o el viatge definitiu de retorn d'algun o alguns membres de la família, amb nenes que no han estat mutilades, pot suposar un moment de risc real per a elles. Per això, és d'una importància capital que l'estada de la família a Catalunya hagi permès fer un camí en l'àmbit que ens ocupa i que el pare i la mare de la nena hagin abandonat la pràctica per propi convenciment, més enllà de la imposició legal, i d'aquesta manera vetllin per la integritat física de les filles de manera definitiva, aquí i allà, avui i en qualsevol moment, fins al punt d'enfrontar-se, arribat el cas, als designis de la comunitat.

A Catalunya hi ha moltes famílies que van arribar com a practicants i defensores de la tradició i que avui l'han abandonada, però també és una realitat que hi ha famílies que, per diferents raons, encara la defensen. Si no hi posem els mitjans necessaris, si no es fan les tasques de sensibilització pertinents i si no es prenen les mesures oportunes en funció de la situació que se'ns plantegi, podem deixar desemparades les possibles víctimes.

Hi ha diversos tipus de mutilació genital femenina reconegudes per l'OMS:

TIPUS DE MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA	
TIPUS I	Supressió del prepuci amb o sense supressió de tot el clítoris o una part.
TIPUS II	Supressió del clítoris amb extirpació total o parcial dels llavis menors.
TIPUS III	Supressió dels òrgans genitals o una part, i sutura de l'obertura vaginal.
TIPUS IV	Punció, perforació o incisió del clítoris i/o dels llavis. Estirament del clítoris i/o els llavis. Cauterització del clítoris i del teixit circumdat. Raspat del teixit que envolta l'orifici vaginal (talls de *l'angurya*) o tall de la vagina (talls del *gishiri*). Introducció de substàncies o d'herbes corrosives a la vagina per causar sagnat o amb la finalitat d'estrènyer el canal vaginal. Qualsevol altre procediment concordant amb la definició.

6.3.1.2. ELEMENTS PER A LA DETECCIÓ

a) INDICADORS DE SOSPITA

Són indicadors de sospita d'haver-se produït recentment una MGF quan, a uns antecedents de viatge/vacances al país d'origen, afegim:

- Tristesa i manca d'interès.
- Canvis de caràcter.
- Caminar amb les cames juntes o molt separades.
- Neguit a l'hora d'asseure's.

- Pal·lidesa cutaneomucosa.
- Símptomes d'anèmia subaguda.
- No realitzar exercicis físics o no voler participar en jocs que impliquen activitat.
- Comentaris fets a les companyes de l'escola.

b) INDICADORS DE DETECCIÓ

- Pertànyer a una ètnia que practiqui l'MGF: la majoria de noies i dones que han experimentat la mutilació genital són originàries, elles o els seus familiars, d'algun dels països africans on es practica.
- Pertànyer a una família en què la mare i/o les germanes més grans l'hagin patida.
- Pertànyer a un grup familiar practicant que té molt present el mite del retorn al país d'origen.
- Proximitat d'un viatge que pugui fer o unes vacances que pugui passar la menor al país d'origen.

c) RECOMANACIONS GENERALS

- Procurar que els professionals implicats en el protocol tinguin els coneixements necessaris per tal que puguin tractar els casos de mutilació amb les eines i garanties de qualitat que calguin.
- Assegurar els canals que han de permetre garantir que qualsevol família practicant conegui les conseqüències físiques i psicològiques que impliquen les mutilacions i el marc legal que regeix a l'Estat espanyol. El treball de sensibilització i la formació tindran com a objectiu que, en els nuclis familiars practicants, tant el pare com la mare abandonin la pràctica per propi convenciment i protegeixin les seves descendents de manera conjunta.
- El treball de reflexió i sensibilització que es promogui amb els grups practicants incorporarà, sempre que sigui possible, agents actius de la mateixa comunitat.
- Subratllant que l'MGF és una de les diferents formes que pren la violència masclista, caldrà promoure l'actuació de les dones africanes com a principals protagonistes en el procés d'erradicació de les MGF, ja que en són les principals afectades. La reflexió i la sensibilització s'estendran a partir d'elles a tota la comunitat, amb especial interès per als homes que la formen, pel fet de ser ells, en moltes ocasions, els que disposen de l'autoritat que ha de permetre el canvi.
- En els casos de consumació s'actuarà segons el que estableixin les lleis, però quan hi hagi més menors per protegir, siguin dins el nucli familiar directe o en el marc de la família extensa, no s'abandonarà el treball preventiu. En els casos de consumació es tindrà especial cura del suport psicològic que puguin necessitar les víctimes, de manera immediata o en altres etapes de la seva vida.
- L'abordatge de casos es farà atenent allò que estableixi el protocol. En els casos que es plantegi un possible risc imminent, es considerarà l'abordatge transversal com la millor estratègia d'èxit en la neutralització del risc.
- Caldrà que els professionals que disposin d'informació tractin els casos amb confidencialitat i que portin el tema amb sensibilitat, especialment quan s'adrecin als mitjans de comunicació.

6.3.1.3. ESTÀNDARDS DE SERVEI DE LA MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA (MGF)[21]

Per tal de ser utilitzats com a model de referència en la intervenció, els estàndards de servei han de ser revisats i consensuats amb cada equip professional que atén dones en situacions de violència, fent un treball previ d'anàlisi i reconeixement d'aquesta proposta. Només a partir d'aquí aquests estàndards de servei podran ser reconeguts com a veritablement vàlids.

Garantir el coneixement de la violència masclista en l'àmbit social i comunitari, el seu marc legal, així com el coneixement dels recursos, serveis i prestacions disponibles.

Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció per garantir espais per compartir coneixements i bones pràctiques en la intervenció a dones, adolescents i infants, sobre qui pateix violència en àmbits més específics de la violència social i comunitària (agressions sexuals i assetjament sexual, tràfic i explotació sexual de dones i nenes, mutilació genital femenina o risc de patir-la, matrimonis forçats, violència derivada de conflictes armats, violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones) que permetin construir nous coneixements i procediments, i consensuar indicadors i eines per a la detecció, sempre tenint en compte tots els àmbits d'intervenció.

a) AMB RELACIÓ A LES PERSONES PROFESSIONALS DE LA XARXA

- Incorporar i reconèixer la interculturalitat des de la figura de professionals de la mediació comunitària com a peça fonamental en l'abordatge de les MGF.
- Garantir la formació i capacitació de les persones professionals així com de les persones que pertanyen a les mateixes comunitats culturals i que intervinguin en l'abordatge de les MGF, per assegurar competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - Les comunitats i en concret les dones, adolescents i nenes en risc d'aquestes comunitats, des d'una òptica intercultural.
  - Les conseqüències de l'MGF: físiques, psicològiques, sexuals i socials, tant a curt termini com a llarg termini.
  - Els indicadors de risc que permetin tant la detecció de situacions de risc i el treball des de la prevenció com també la detecció i intervenció en els casos on ja s'ha produït la mutilació.
  - L'abordatge diferenciat en els casos en què ja s'ha produït la mutilació i en els casos en què hi ha risc de patir-la.
  - Els protocols d'actuació per àmbits de mutilacions genitals femenines, coneixent l'abordatge que se'n fa des dels diferents àmbits d'intervenció.

21. Institut Català de les Dones (2009). "Estàndards de serveis". *Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

b) AMB RELACIÓ A LA INTERVENCIÓ AMB DONES, ADOLESCENTS I NENES QUE HAN PATIT O ESTAN EN RISC DE PATIR UNA MUTILACIÓ GENITAL

- Tant en els casos en què es detecta el risc com en aquells casos en què ja s'ha produït l'MGF, cal explorar altres possibles violències masclistes (sexuals, físiques i/o psicològiques) relacionades.
- Contextualitzar l'MGF com una manifestació de violència masclista i específicament com una manifestació de violència sexual (control de la sexualitat de les dones).

Estàndards que incidiran en la intervenció PREVENTIVA per evitar les MGF

- Treballar amb les comunitats des d'una perspectiva sensibilitzadora per tal que qualsevol possible família practicant conegui les conseqüències físiques i psicològiques que impliquen les mutilacions, abandoni la pràctica per propi convenciment i protegeixi les seves descendents.
- Treballar amb les diferents entitats implicades, promovent el sorgiment de líders de les mateixes comunitats que tinguin un paper rellevant en les accions preventives d'informació i sensibilització contra les MGF.
- Involucrar en les accions de sensibilització, així com a la resta de fases del procés d'intervenció, les diferents persones professionals dels diversos àmbits implicats, especialment aquelles de l'àmbit sanitari i educatiu.
- Donar a conèixer a les comunitats el marc legal i abstenir-se d'utilitzar-lo com a principal motiu dissuasiu.
- Promocionar la figura comunitària de l'agent de salut entre les dones provinents de països on es duen a terme aquestes pràctiques.

Estàndards que incidiran en l'ATENCIÓ a les dones, adolescents i nenes que ja han patit la mutilació genital

- Establir mecanismes d'intervenció diferenciats entre els casos de prevenció de l'MGF i els de mutilacions consumades.
- Garantir una atenció integral i multidisciplinària que permeti l'atenció i recuperació de les dones que han estat mutilades, tant a escala física i psicològica com social.
- Garantir a les dones, adolescents i nenes que han estat mutilades el dret a la reconstrucció quirúrgica dels seus genitals.

AMB RELACIÓ A LA COORDINACIÓ ENTRE PROFESSIONALS I ELS PROCEDIMENTS

- Garantir el compliment del Protocol d'actuacions per prevenir l'MGF.
- Impulsar la participació de les persones professionals de les diverses institucions implicades, en col·laboració amb les entitats, en les taules de coordinació de l'MGF. Tanmateix, les taules de coordinació han d'estar vinculades als circuits territorials de violència masclista aprofitant, en la mesura que sigui possible, els espais de coordinació entre professionals ja existents.
- Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'erradicació d'aquesta pràctica.

PREVENCIÓ

- Xerrades. Sessions obertes (Serveis Socials i Mossos)
- Sessions de casos en els territoris: Escoles i centres, CAP, Serveis Socials, Mossos

DETECCIÓ

Escola	Salut, Pediatria, ASSIR	Salut, ASSIR	Serveis Socials

ATENCIÓ

MOTIUS D'ATENCIÓ I VALORACIÓ DEL POSSIBLE RISC:

- **Pertànyer a una ètnia que practiqui la MGF**
- **Pertànyer a una família o grup practicant de la MGF**
- **Proximitat d'un viatge o vacances**

NO URGENT

- Treball en xarxa
- Treball amb associacions que es dediquen a fer prevenció
- Participació de persones de la pròpia comunitat com a agents actius
- Seguiment i treball coordinat

URGENT

Indicadors de sospita

↓

Serveis Socials

↓

Derivació a serveis sanitaris (compromís per escrit de la no mutilació de la nena. Compromís de revisió a la tornada)

↓

Suport policial

↓

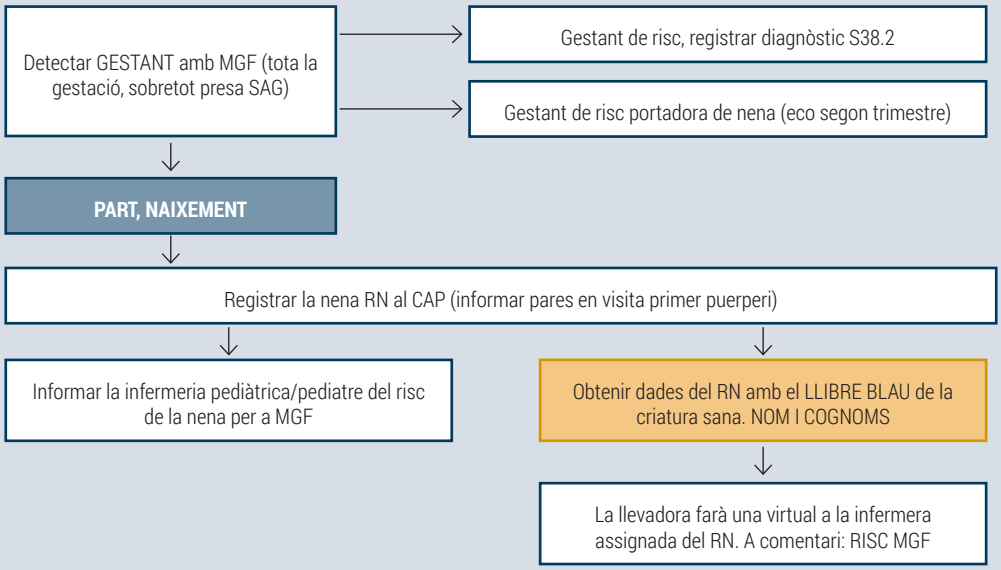
Comunicació policia o jutjat

RECUPERACIÓ I REPARACIÓ

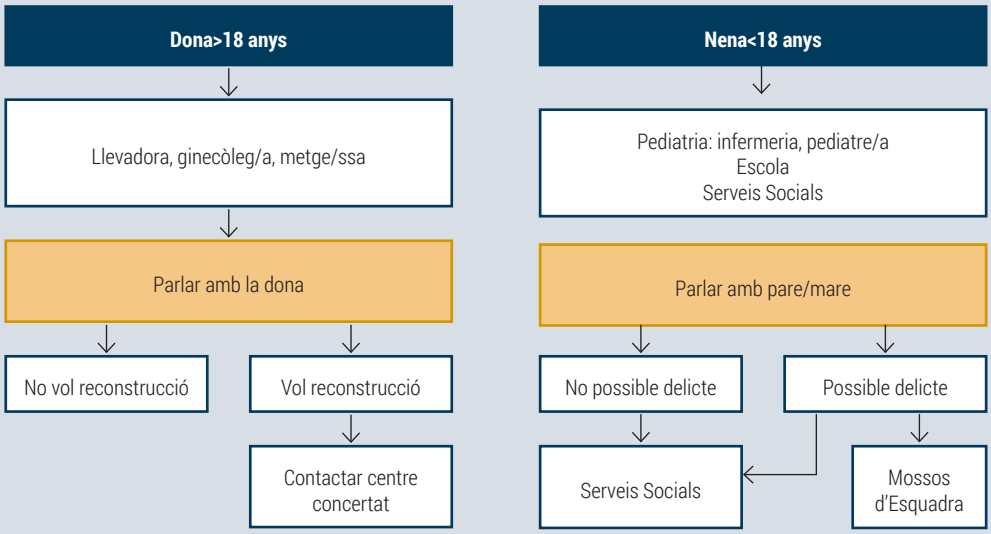
ASSIR, Atenció psicològica, Grups específics	ASSIR I CLÍNIC, Reconstrucció	CIARD, Atenció social, psicològica i jurídica	SERVERIS SOCIALS	ENTITATS I GRUPS DE DONES	RECURSOS COMUNITARIS

CIRCUITS ESPECÍFICS DES DE L'ÀMBIT DE SALUT

CIRCUIT PER ALERTAR PEDIATRIA DE RISC MGF DE LA NENA RN

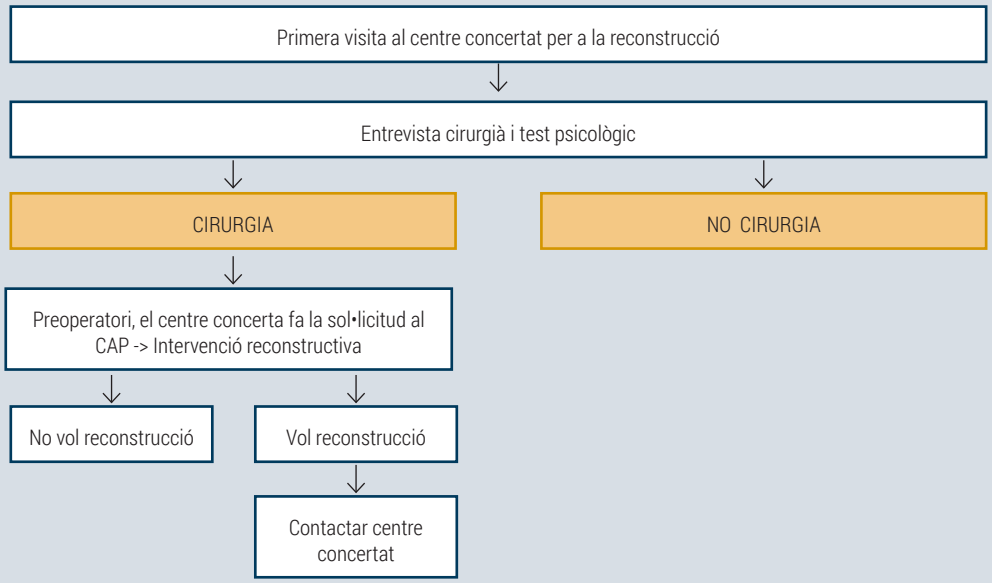


CIRCUITS DETECCIÓ MGF



CIRCUITS ESPECÍFICS DES DE L'ÀMBIT DE SALUT (cont.)

CIRCUIT RECONSTRUCCIÓ DE LA MGF



6.3.2. AGRESSIONS I ASSETJAMENT SEXUAL

DEFINICIÓ

Violència sexual i abusos sexuals, d'acord amb el que estableix la Llei 5/2008, és 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.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS[22]) ha definit la violència sexual com "tot acte sexual, la temptativa de consumar un acte sexual, els comentaris o insinuacions sexuals no desitjats, o les accions per comercialitzar o utilitzar de qualsevol altra manera la sexualitat d'una persona

22. OMS (2013). Violencia sexual. *Comprender y abordar la violencia contra las mujeres*. Recuperat de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/98821/1/WHO_RHR_12.37_spa.pdf?ua=1

mitjançant coacció per una altra persona, independentment de la relació d'aquesta amb la víctima, en qualsevol àmbit, inclosos la llar i el lloc de treball".

Així mateix, també assenyala els actes que es consideren violències sexuals:

"La violència sexual abasta actes que van des de l'assetjament verbal a la penetració forçada i una varietat de tipus de coacció, des de la pressió social i la intimidació per força física. La violència sexual inclou però no es limita al següent: violació en el matrimoni o en cites amoroses; violació per desconeguts o coneguts; insinuacions sexuals no desitjades o assetjament sexual (a l'escola, al lloc de treball, etc.); violació sistemàtica, esclavitud sexual i altres formes de violència particularment comunes en situacions de conflicte armat (per exemple, fecundació forçada); abús sexual de persones físicament o mentalment discapacitades; violació i abús sexual de nens; i formes "tradicionals" de violència sexual, com matrimoni o cohabitació forçats i "herència de vídua"."

En el camp legal, i de forma molt controvertida a escala teòrica i de comprensió, es matisa una diferència entre abús i agressió:

- Abusos sexuals: 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.
- Agressions sexuals: consisteix 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 demostrar poder i abusar-ne.

A més, des d'un punt de vista jurídic/legal, el delicte d'agressions sexuals es diferencia del delicte d'abús sexual en certs elements clau, com expressa l'article 181 del Codi Penal: perquè es pugui qualificar de delicte d'**abús sexual** no ha hagut d'existir violència ni intimidació. Segueixen sent actes que atempten contra la llibertat sexual de la dona tot i que en aquest supòsit la dona no presta el seu consentiment.

Evidentment és un tema summament complex, en què l'abús de poder i el consentiment entren en conflicte, atès que sempre es dona aquest abús de poder i que es reclama un consentiment afirmatiu.

6.3.2.1. CONTEXT I ELEMENTS EXPLICATIUS

Com de comuna és la violència sexual? Les dades de millor qualitat sobre la prevalença de la violència sexual provenen d'enquestes basades en la població. Altres fonts de dades sobre la violència sexual inclouen informes policials i estudis d'entorns clínics i organitzacions no governamentals; no obstant això, com en aquests entorns, es notifica solament una proporció petita de casos. Hi ha moltes raons lògiques que expliquen per què les dones no notifiquen sobre la violència sexual, per exemple:

- Sistemes de suport inadequats, vergonya, temor o risc de represàlies, temor o risc de ser assenyalades de culpables, temor o risc de no ser creïbles, temor o risc de ser tractades malament o ser socialment marginades.

En l'Estudi multipaís de l'OMS,[23] entre el 0,3% i el 12% de les dones van dir que havien estat forçades, després dels 15 anys d'edat, a tenir relacions sexuals o a realitzar un acte sexual per a algú que no era la seva parella.

Factors comunitaris i socials

Des d'una perspectiva de salut pública, els factors comunitaris i socials poden ser els més importants per identificar formes de prevenir la violència sexual abans que es produeixi, ja que la societat i la cultura poden perpetuar i donar suport a creences que aproven la violència. Els factors vinculats amb taxes més elevades de violència sexual perpetrada per homes inclouen els següents:

- Normes tradicionals i socials favorables a la superioritat masculina (per exemple, considerar que les relacions sexuals són un dret de l'home en el matrimoni, que les dones i les nenes són responsables de mantenir sota control els desitjos sexuals dels homes o l'anomenada "cultura de la violació").
- Sancions jurídiques i comunitàries poc rigoroses contra la violència.

6.3.2.2. DETECCIÓ

Exemples de conseqüències de la violència i la coacció sexual per a la salut de les dones:

CONSEQÜÈNCIES PER A LA SALUT DE LES DONES	
SALUT REPRODUCTIVA	• Traumatisme ginecològic • Embaràs no planejat • Avortament insegur • Disfunció sexual • Infeccions de transmissió sexual (ITS), inclosa la infecció per VIH • Fístula traumàtica
SALUT MENTAL	• Depressió • Trastorn per estrès posttraumàtic • Ansietat • Dificultats del somni • Símptomes somàtics • Comportaments suïcides • Trastorn del pànic
CONDUCTUALS	• Comportament d'alt risc (per exemple, relacions sexuals sense protecció, iniciació sexual consensual molt jove, multiplicitat de companys íntims, abús d'alcohol i altres drogues) • Major risc de perpetrar (els homes) o de sofrir (les dones) violència sexual posteriorment
RESULTATS MORTALS	Mort per: • Suïcidi • Complicacions per embaràs • Avortament insegur • VIH • Assassinat durant la violació o en defensa de "l'honor" • Infanticidi d'un nen o nena nascuda com a resultat d'una violació

23. Garcia-Moreno, C. et al. (2005). *Estudio multipaís de la OMS sobre salud de la mujer y violència doméstica contra la mujer: primeros resultados sobre prevalencia, eventos relativos a la salud y respuestas de las mujeres a dicha violencia*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud.

6.3.2.3. ESTÀNDARDS DE SERVEI DE LA VIOLÈNCIA SEXUAL I ABUSOS SEXUALS[24]

Per tal de ser utilitzats com a model de referència en la intervenció, els estàndards de servei han de ser revisats i consensuats amb cada equip professional que atén dones en situacions de violència, fent un treball previ d'anàlisi i reconeixement d'aquesta proposta. Només a partir d'aquí aquests estàndards de servei podran ser reconeguts com a veritablement vàlids.

Garantir el coneixement de la violència masclista en l'àmbit social i comunitari, el seu marc legal, així com el coneixement dels recursos, serveis i prestacions disponibles.

Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció per garantir espais per compartir coneixements i bones pràctiques en la intervenció a dones, adolescents i infants, sobre qui pateix violència en àmbits més específics de la violència social i comunitària (agressions sexuals i assetjament sexual, tràfic i explotació sexual de dones i nenes, mutilació genital femenina o risc de patir-la, matrimonis forçats, violència derivada de conflictes armats, violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones) que permetin construir nous coneixements i procediments, i consensuar indicadors i eines per a la detecció, sempre tenint en compte tots els àmbits d'intervenció.

Amb relació a les persones professionals de la xarxa

- Garantir la formació i capacitació de les persones professionals per assegurar les competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - Els diferents tipus de violències sexuals i les diferències en el seu abordatge:
    - Agressió, abús, assetjament, violència sexual amb coacció o coerció, intersecció entre violència sexual, física i psicològica.
  - El marc legal general i específic en funció dels factors de vulnerabilitat.
  - Els protocols i abordatges aplicats en els diferents àmbits d'actuació.
  - La prevenció: coneixement dels indicadors de risc de patir violència sexual i desenvolupament de factors de protecció.
  - La detecció: coneixement d'indicadors d'estar patint o haver patit violència sexual i reducció de riscos i danys associats.
    - L'acompanyament i suport a les dones, adolescents i nenes en el seu estat emocional i personal, que pot ser: reconeixement de la violència, confusió davant la violència, negació de la violència.
  - L'abordatge integral en les situacions de violència sexual aguda, entesa com la violència exercida de forma puntual, sigui per un conegut o per un desconegut i que generi la demanda d'atenció.
  - L'abordatge específic i diferenciat en el cas de nenes i adolescents en funció del grau de vulnerabilitat, de les diferències evolutives segons l'edat i les característiques emocionals i capacitats cognitives associades.

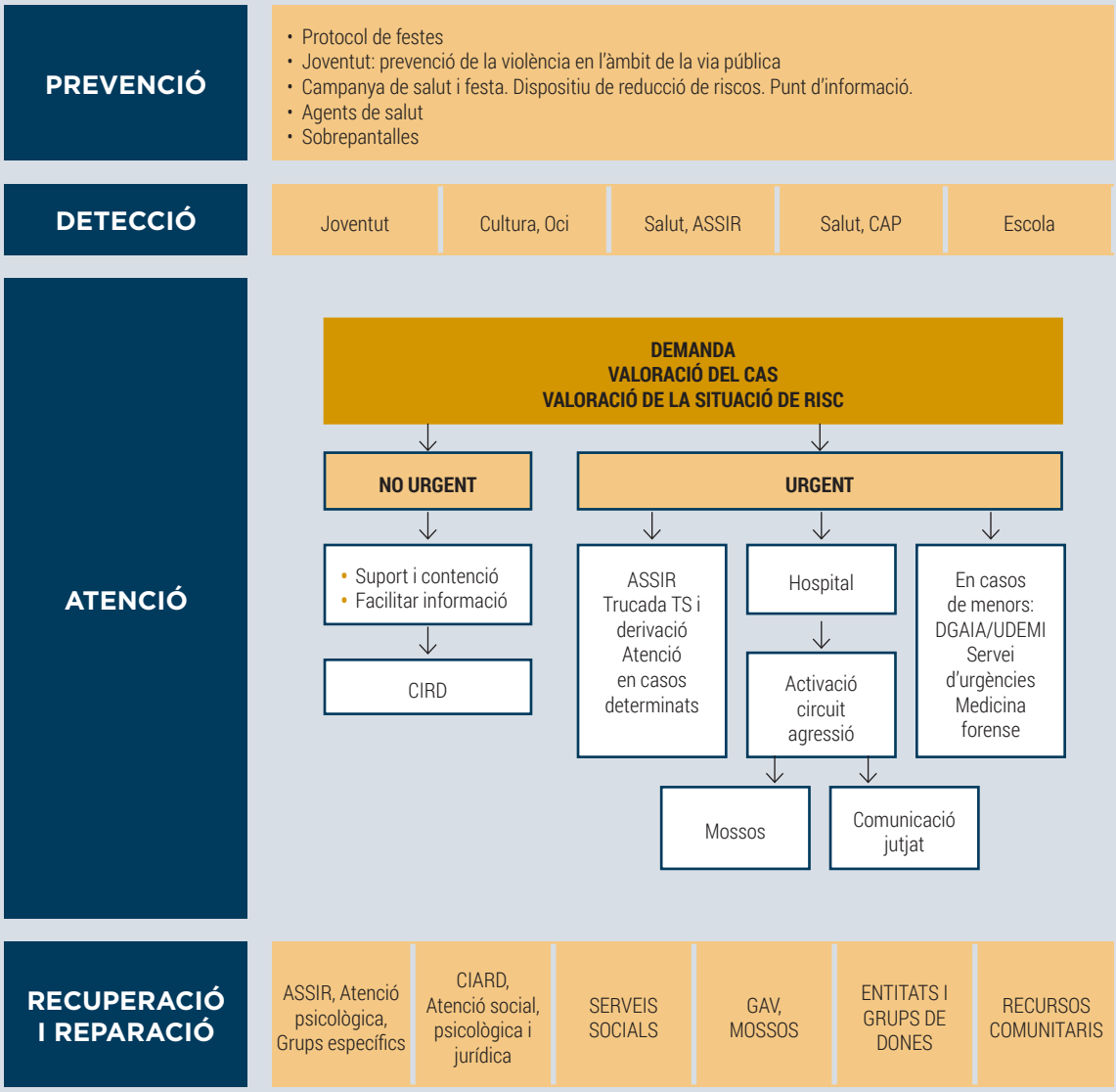
24. Institut Català de les Dones (2009). "Estàndards de serveis". *Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

- Vetllar, especialment, perquè els equips professionals que intervenen en els casos de violència sexual disposin d'espais per a l'autocura i la prevenció de la síndrome d'esgotament professional, que passin per la supervisió i l'acompanyament professional extern.

Amb relació a la intervenció amb dones, nenes i adolescents en situació de violència sexual

Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització:

- Establir procediments per a la prevenció i detecció precoç, que tinguin en compte la relació entre violència física i psíquica i violència sexual, i que permetin visualitzar aquesta forma de violència.



Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció:

- Defugir l'estigmatització davant de determinades circumstàncies personals de les dones en situació de violència sexual com, per exemple, VIH, prostitució, drogodependències o malalties mentals, que contribueixen a banalitzar el cas i a no donar l'atenció adequada.
- Garantir un abordatge integral en les diverses situacions de violència sexual que arribin als diferents recursos, especialment en el moment en què es fa la valoració. Aquest abordatge integral ha de perdurar en el temps fins a la completa recuperació i reparació dels danys produïts. Però en el moment de fer-la, la valoració inicial ha d'incloure:
  - L'exploració física detallada de la dona (de totes les edats).
  - La valoració del seu estat emocional.
  - La valoració del risc imminent de la dona i de les persones que en depenguin.
  - La intervenció en l'entorn social, laboral, familiar i de parella més proper de les dones, les nenes o les adolescents.
  - El suport legal, amb els documents necessaris.

Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

- Identificar les persones professionals i/o equips amb expertesa en violència sexual, tant de la xarxa pública com de l'associativa, promovent que formin part dels circuits, per tal de millorar la competència tècnica de les persones professionals que participen en la intervenció.
- Identificar, als circuits territorials, els recursos específics per a violència sexual, així com les persones referents especialitzades en cadascun d'aquests serveis.

6.3.2.4. PROTOCOL CONTRA LES AGRESSIONS SEXISTES EN ESPAIS DE FESTA A GRANOLLERS

El Protocol contra les agressions sexistes en espais de festa a Granollers sorgeix de la iniciativa d'un grup de dones que formen part d'entitats i col·lectius de Granollers que, amb la voluntat d'abordar el sexisme a les festes populars de la ciutat, decideixen impulsar el primer protocol contra les agressions sexistes en aquest tipus d'espais. La proposta és contribuir en la lluita contra el patriarcat generant espais on sigui possible relacionar-se de forma segura, consentida, lliure, horitzontal, etc.

Aquest protocol, posat en funcionament en les festes de l'any 2017, es pot consultar de forma íntegra a la pàgina web de l'Ajuntament. Aquí, doncs, en reproduïm les premisses i l'algoritme d'intervenció.

PREMISSES DEL PROTOCOL

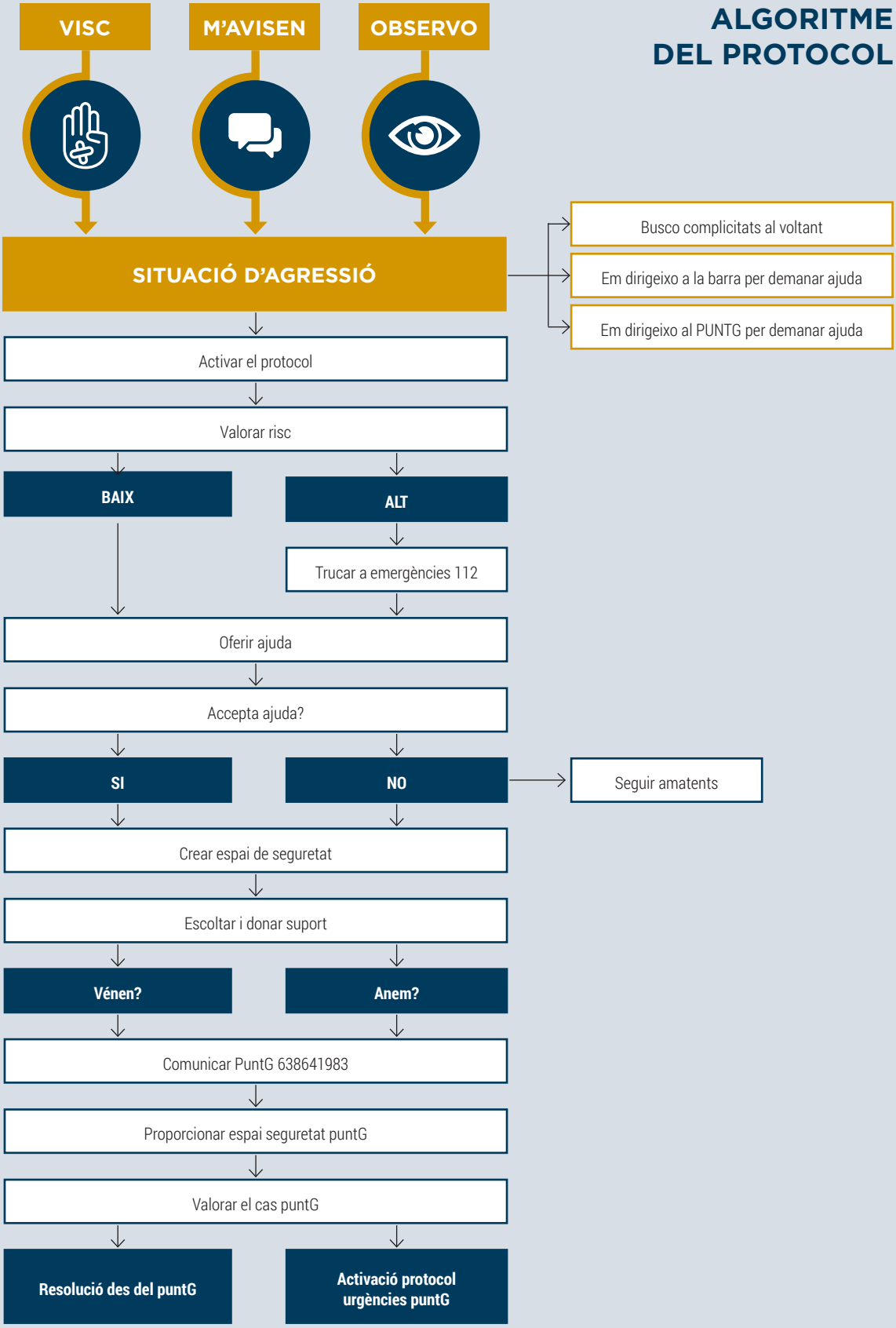
a) Res justifica una agressió (ni les drogues, ni el vestuari, ni l'horari, etc.).
b) Una agressió és quan algú se sent agredit/da: cadascú té els seus límits, que són variables en funció de les vivències de cada persona. No és legítim qüestionar els límits de l'altre.
c) Totes i tots podem ser agressors/es: totes i tots podem traspassar els límits de l'altra persona ja que aquests són subjectius. És el que cadascú sent. Hem de recordar que ens socialitzem en un sistema patriarcal.

d) El patriarcat és un sistema de relacions de poder on el rol masculí té el privilegi. El sistema patriarcal atorga una situació privilegiada a les persones socialitzades com a homes. Des d'aquesta lògica, els homes tenen atorgats uns drets sobre les dones, que els situen en una posició de superioritat. Això no vol dir que tots els homes exerceixin el poder que els és atorgat, però sí que es poden creure amb el dret a exercir-lo.

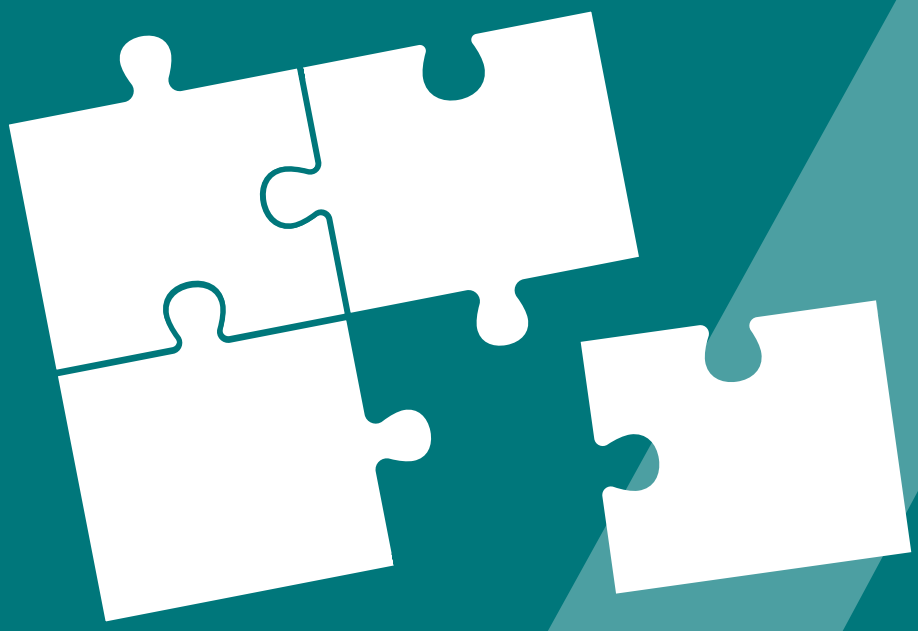
e) Una agressió és un abús de poder d'una persona sobre una altra: no és un malentès, ni un conflicte.

f) La idea que "allò personal és polític" ens porta a plantejar aquest protocol, que, lluny de jerarquitzar les relacions, volem que serveixi perquè totes siguem coneixedores d'aquesta realitat i ens involucrem amb les afectades, que finalment som totes si la premissa és que no volem unes festes sexistes.

ALGORITME DEL PROTOCOL



SERVEIS DEL PROTOCOL



7.1 » SERVEIS ESPECÍFICS

7.1.1. CIRD

DADES DEL SERVEI	
NOM	CIRD (Centre per a la Igualtat i Recursos per a les Dones) de Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	És un servei que pretén ser un referent per a totes les dones del municipi amb l'objectiu de donar resposta a les demandes d'atenció i informació que tinguin, a més de treballar per fomentar i promoure la igualtat efectiva entre dones i homes. Dins del servei hi ha dues grans àrees: 1. El **SIAD**, servei destinat a atendre dones en situacions de violència masclista. 2. **Polítiques d'Igualtat**, que treballa en el camp estratègic incorporant la perspectiva de gènere en totes les accions que promou i organitza l'Ajuntament. La part comunitària depèn directament d'aquesta àrea i és la que organitza totes les campanyes i accions educatives dirigides a la ciutadania. El CIRD és el servei que lidera, dinamitza i promou el Protocol d'actuació en situacions de violència masclista de Granollers.
ADREÇA	C/ Portalet, 4, 4a planta, 08401 Granollers
TELÈFON/FAX	93 842 67 14
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	plaigualtat@ajuntament.granollers.cat
TITULARITAT	Ajuntament de Granollers. Regidoria d'Igualtat de gènere
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Accés directe o per derivació d'altres serveis, sempre que la dona visqui a Granollers.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Tècnica d'atenció a dones: Rebeca G. Lorente. Tècnica comunitària d'igualtat: Jahida Loukhani
HORARI	De dilluns a divendres de 9 a 14 h, i dimarts a la tarda de 16 a 18.30 h.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota la ciutadania, però especialment dones del municipi de Granollers.

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
PREVENCIÓ	Mitjançant accions educatives dirigides a escoles, professorat i població en general, i també amb la intervenció directa a dones que demanen assessorament i/o orientació en determinats casos.
DETECCIÓ	Es detecten situacions de violència masclista mitjançant tallers i/o accions dirigides a la ciutadania. També s'assessora altres professionals de diferents àmbits en cas que hagin detectat situacions en què hi ha indicadors de violència. En l'atenció directa a dones, també es fa el treball de detectar violència, en cas que n'hi hagi, així com el tipus, grau i conseqüències del dany.
ATENCIÓ	Atenem directament la ciutadania, a més d'entitats, institucions… L'atenció directa a la ciutadania la fem mitjançant 4 canals diferents, que realitzen 4 tècniques formades en àmbits diferents: **1.** Tècnica d'igualtat: en l'àmbit de polítiques d'igualtat de gènere, realitza atenció, sobretot a tècnics, assessorament, informació i suport a estudiants, a projectes que vol impulsar la ciutadania… **2.** Tècnica comunitària d'igualtat: també en el camp de les entitats, organitzacions, educatiu… Organitza les campanyes, accions de propaganda i difusió, activitats educatives en perspectiva de gènere i igualtat… **3.** Tècnica d'atenció a dones: fa l'acolliment, la primera entrevista de coneixement i diagnòstic de cada dona que és atesa al servei, la derivació a altres serveis de dins o fora de Granollers, lidera, coordina i impulsa el protocol de violència, realitza xerrades a serveis per donar a conèixer el CIRD, fa seguiment de casos… **4.** Psicòloga del servei: fa l'atenció psicològica a totes aquelles dones que han patit alguna situació de violència i que necessiten fer un procés de recuperació mitjà/lleu. **5.** Jurista: hi ha una advocada que ofereix assessorament jurídic a totes aquelles dones que ho necessitin.
RECUPERACIÓ	Acompanyem en processos de recuperació a curt/mitjà termini, i derivem a altres serveis que puguin realitzar processos de recuperació a llarg termini en aquelles situacions on la violència masclista ha exercit danys.

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

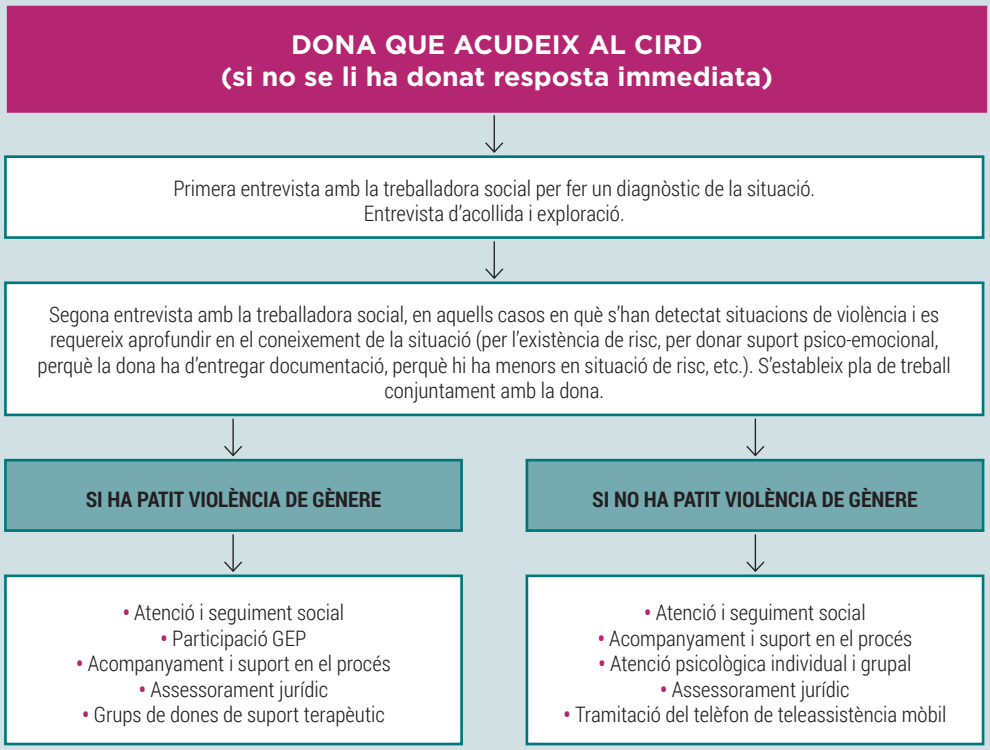
Una de les característiques del servei és la diversitat de les professionals que hi treballen. Es tracta d'un equip humà versàtil, especialitzat i molt motivat que realitza una atenció propera i compromesa, i que pretén donar suport a totes aquelles persones que vulguin informar-se al CIRD.

L'atenció es realitza segons la demanda en cada cas i la necessitat detectada, sempre des d'una òptica de perspectiva de gènere i atenent el fet que vivim en una societat patriarcal, en la qual la igualtat efectiva i d'oportunitats no està plenament assolida, encara. Atenent la nostra condició humana, les lluites de poder són una realitat que hem de poder afrontar amb justícia i equitat de gènere.

El CIRD ofereix informació, orientació i atenció personalitzada a les dones que acudeixen al servei, tot realitzant un diagnòstic de la situació i una anàlisi de les necessitats i de les demandes que fa la dona, per tal d'elaborar conjuntament amb ella el pla de treball per donar-li la resposta adequada.

Quan la dona es posa en contacte amb el CIRD, si no es pot donar una resposta immediata a la seva demanda, se li programa una primera entrevista amb la treballadora social del servei, que és qui realitza l'acolliment i la primera atenció, per tal de fer un diagnòstic i valorar la situació. El pla de treball a seguir amb la dona varia en funció de les necessitats detectades per la tècnica i les demandes que faci la dona. Segons la intervenció que s'hagi decidit dur a terme, es deriva aquesta a un altre recurs o servei, o a una de les professionals del CIRD (psicòloga, advocada, agent d'igualtat…).

Per tant, el circuit d'intervenció del CIRD s'articula de la manera següent:



En els casos de dones víctimes de violència amb fills/es menors a càrrec, des del CIRD estem obligats a informar els Serveis Socials corresponents perquè en facin el seguiment necessari, ja que es considera que es tracta d'infants en situació de risc.

7.2 » SERVEIS MUNICIPALS

7.2.1. SERVEIS SOCIALS

DADES DEL SERVEI	
NOM	Serveis Socials bàsics
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Els Serveis Socials municipals són el punt d'accés immediat al primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. L'objectiu principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. Els Serveis Socials bàsics són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans i les ciutadanes, posant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals.
ADREÇA	C/ Portalet, 4, 4a planta, 08401 Granollers
TELÈFON/FAX	93 842 66 65
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	benestarsocial@ajuntament.granollers.cat
TITULARITAT	Municipal
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

7.2.2. SERVEI D'EDUCACIÓ

DADES DEL SERVEI	
NOM	Servei d'Educació de l'Ajuntament de Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	El Servei d'Educació de l'Ajuntament de Granollers gestiona els centres docents, té cura de la planificació educativa, del foment de la participació i de l'associacionisme en l'àmbit educatiu; de la gestió de centres i serveis educatius de titularitat municipal, promoció i suport als estudis universitaris; també de la informació, orientació i assessorament en l'àmbit educatiu; potencia la renovació pedagògica i la millora de la qualitat de l'ensenyament.
ADREÇA	C/ Jaume Camp i Lloreda, 1, Edifici Can Puntes, 08401 Granollers
TELÈFON/FAX	93 842 68 48
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	educacio@ajuntament.granollers.cat
TITULARITAT	Ajuntament de Granollers
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Oficina Municipal d'Escolarització L'OME és l'organisme creat pel Departament d'Educació de la Generalitat i l'Ajuntament de Granollers per regular el procés de matriculació a l'educació infantil, primària i secundària. L'Oficina Municipal d'Escolarització està ubicada a l'edifici de Can Puntes. L'horari d'atenció al públic és de dilluns a divendres de 9 a 14 h. Per a escolaritzacions fora de termini (infantil, primària o ESO), cal portar la documentació següent (per a cada sol·licitud d'escolarització): • Original del volant de residència col·lectiu (es facilita a l'OAC) • Original i fotocòpia de: Llibre de família o partida de naixement DNI, NIE o passaport del sol·licitant (pare/mare/tutor) Targeta sanitària de l'infant Quan un dels dos pares no viu amb el menor, caldrà portar documentació que indiqui que la persona amb qui viu té la potestat per sol·licitar l'escolaritat (document de guarda o custòdia, acta de separació, autorització signada)
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Isidre Plaza
HORARI	De dilluns a divendres de 9 a 14 h.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Infants i joves en edat escolar.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Sí
DETECCIÓ	Sí
ATENCIÓ	Sí
RECUPERACIÓ	Sí

7.2.3. SERVEI DE JOVENTUT

DADES DEL SERVEI	
NOM	Servei de Joventut de l'Ajuntament de Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	El Servei de Joventut s'ocupa de l'atenció global dels joves, des de diversos àmbits: laboral, formatiu, associatiu, cultural, lúdic... Des del Gra, Equipament Juvenil, es promou una programació trimestral i es fomenta l'accés a la informació i a les noves tecnologies. El servei també té presència als centres de secundària, gestiona les sales d'estudi i treballa pel foment de la participació i l'associacionisme juvenil, atorgant subvencions a les entitats i programes de formació. Equipament: Gra
ADREÇA	Plaça de l'Església, 8
TELÈFON/FAX	93 842 66 84
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	gra@grajove.cat www.grajove.cat
TITULARITAT	Ajuntament de Granollers
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Sí
DETECCIÓ	Sí
ATENCIÓ	Sí
RECUPERACIÓ	Sí

7.2.4. SERVEI LOCAL D'OCUPACIÓ

DADES DEL SERVEI	
NOM	Servei Local d'Ocupació
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	El Servei Local d'Ocupació s'adreça a totes aquelles persones que estan cercant feina i que volen millorar o canviar la seva situació laboral. Alhora, també ofereix el servei d'intermediació a les empreses que estan buscant treballadors per ocupar un lloc de treball.
ADREÇA	C/ de les Tres Torres, 18-20, Granollers
TELÈFON/FAX	93 861 13 90
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	feinagm@ajuntament.granollers.cat www.granollers.cat/ocupacioiempresa
TITULARITAT	El servei es gestiona mitjançant l'Entitat Pública Empresarial Granollers Mercat, que depèn de l'Ajuntament de Granollers.
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Principalment, Granollers, tot i que s'hi poden apuntar persones i empreses d'altres municipis.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	
DETECCIÓ	
ATENCIÓ	
RECUPERACIÓ	En coordinació amb CIRD, podem atendre dones que, dins el seu procés personal, estiguin en situació d'iniciar la recerca de feina.

7.2.5. SERVEI DE CULTURA PER LA PAU

DADES DEL SERVEI	
NOM	Can Jonch. Centre de Cultura per la Pau
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Centre on es treballen projectes vinculats al respecte dels drets humans, la lluita contra les desigualtats i les discriminacions, i contra qualsevol tipus de violència (física, cultural i estructural).
ADREÇA	C/ del Rec, 19
TELÈFON/FAX	93 842 68 32
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	canjonch@ajuntament.granollers.cat
TITULARITAT	Pública
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Principalment, Granollers i comarca

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe. Treball en xarxa.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Mireia Nogués
HORARI	Matins de 9 a 13 h. Tardes de dimarts, dimecres i dijous de 18 a 20 h.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Centres educatius (educació formal i no formal). Professionals i població en general.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	No
DETECCIÓ	Si
ATENCIÓ	Si
RECUPERACIÓ	Si

7.3. » SALUT

7.3.1. CAP

7.3.1.1. CAP GRANOLLERS CENTRE

DADES DEL SERVEI	
NOM	CAP Vallès Oriental
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Centre d'Atenció Primària
ADREÇA	C. Museu 19, 08401, Granollers
TELÈFON/FAX	93 860 05 10 /93 860 05 22
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	ntorregrosa.bcn.ics@gencat.cat
TITULARITAT	Institut Català de la Salut
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Àrea Bàsica de Salut - Granollers Centre

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Nuria Torregrosa, treballadora social.
HORARI	Dilluns-divendres de 8 a 20 h i dissabte; de 9 a 17h.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota la població assignada.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Sobretot en formació dels professionals, i col·laboració en campanyes de la ciutat.
DETECCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
ATENCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
RECUPERACIÓ	Col·laboració en el tractament psicosocial portat a terme principalment per CIRD i Serveis Socials municipals.

7.3.1.2 CAP SANT MIQUEL

DADES DEL SERVEI	
NOM	CAP Sant Miquel
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Centre d'Atenció Primària
ADREÇA	Av. Francesc Macià, 154, 08402 Granollers
TELÈFON/FAX	93 879 16 25
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	mpera.centre.ics@gencat.cat
TITULARITAT	Institut Català de la Salut
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Àrea Bàsica de Salut - Granollers Sud Barris de Sant Miquel, Tres Torres, Palou i Can Bassa

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Manel Pera, treballador social.
HORARI	Dilluns- divendres de 8 a 20 h, dissabte al matí.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota la població assignada dels barris.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Sobretot en formació dels professionals, i col·laboració en campanyes de la ciutat.
DETECCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
ATENCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
RECUPERACIÓ	Col·laboració en el tractament psicosocial portat a terme principalment per CIRD i Serveis Socials municipals.

7.3.1.3. CAP GRANOLLERS CANOVELLES

DADES DEL SERVEI	
NOM	CAP Granollers Oest (Canovelles)
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Centre d'Atenció Primària
ADREÇA	C. de la Industria 23, 08420, Canovelles
TELÈFON/FAX	93 846 83 28
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	machab.girona.ics@gencat.cat
TITULARITAT	Institut Català de la Salut
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Àrea Bàsica de Salut - Granollers Oest

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Manel Pera, treballador social.
HORARI	Dilluns a divendres de 8 a 20 h.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota la població assignada dels barris.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Sobretot en formació dels professionals, i col·laboració en campanyes de la ciutat.
DETECCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
ATENCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
RECUPERACIÓ	Col·laboració en el tractament psicosocial portat a terme principalment per CIRD i Serveis Socials municipals.

7.3.1.4. CAP GRANOLLERS LES FRANQUESES

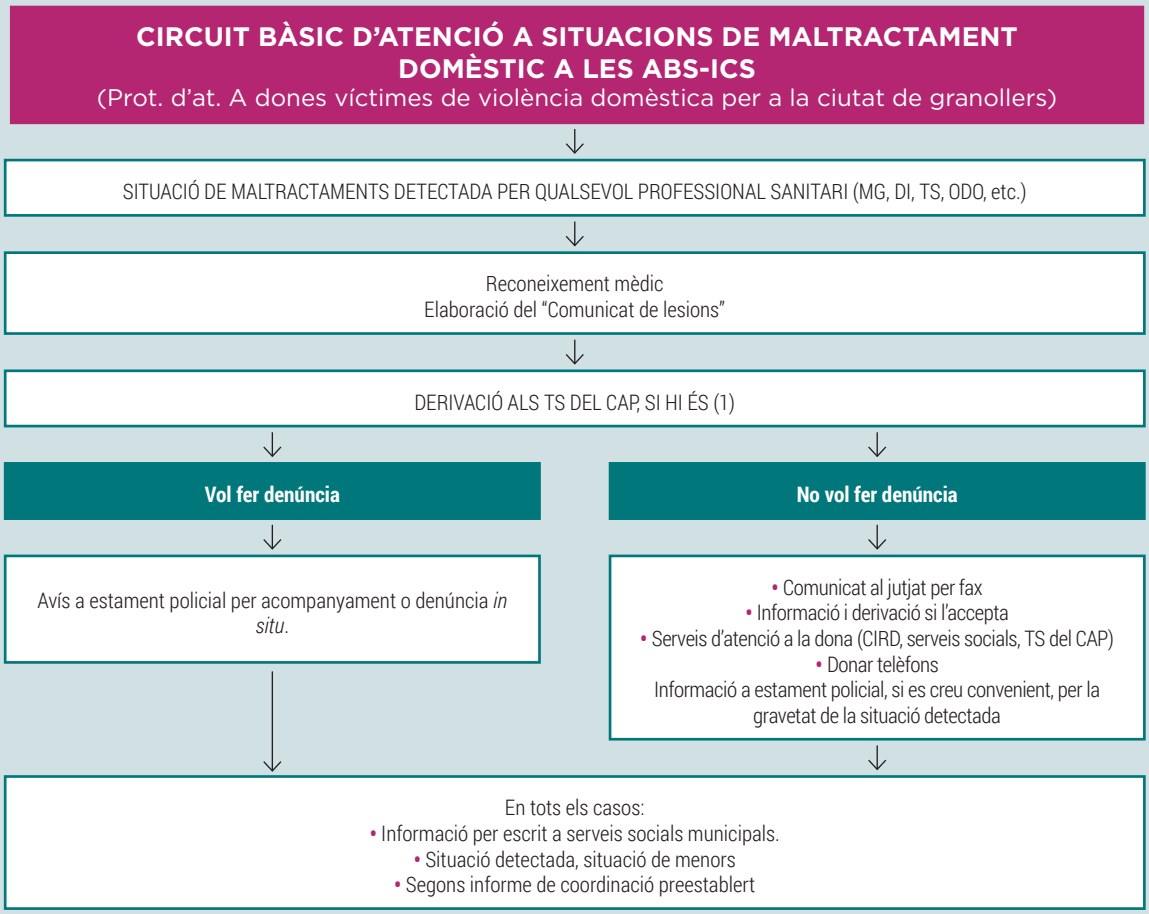
DADES DEL SERVEI	
NOM	CAP Granollers Nord (Les Franqueses)
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Centre d'Atenció Primària
ADREÇA	C. Girona 290, Les Franqueses
TELÈFON/FAX	93 861 80 30
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	apardo.centre.ics@gencat.cat pcarrascosa.mn.ics@gencat.cat
TITULARITAT	Institut Català de la Salut
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Àrea Bàsica de Salut - Granollers Nord

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Agustí Pardo/ Paula Carrascosa, treballadors socials.
HORARI	Dilluns a divendres de 8 a 20 h.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota la població assignada.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Sobretot en formació dels professionals, i col·laboració en campanyes de la ciutat.
DETECCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
ATENCIÓ	Per part dels professionals assistencials, a consulta i domicilis. Derivació i avís a Hospital (si convé), CIRD i Serveis Socials.
RECUPERACIÓ	Col·laboració en el tractament psicosocial portat a terme principalment per CIRD i Serveis Socials municipals.

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

Atenció primària de salut; atenció a consulta i domicili, per part de Medicina Familiar, Infermeria, Treball Social, Odontologia i Llevadora.



7.3.2. ASSIR

DADES DEL SERVEI	
NOM	ASSIR Granollers, centre coordinador
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Servei d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva de les Dones i les seves Parelles i els Nadons.
ADREÇA	C/ Museu, 19, 4a planta
TELÈFON/FAX	93 860 05 17
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	dirpassirg.mn.ics@gencat.cat
TITULARITAT	Institut Català de la Salut
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Vallès central i Baix Montseny

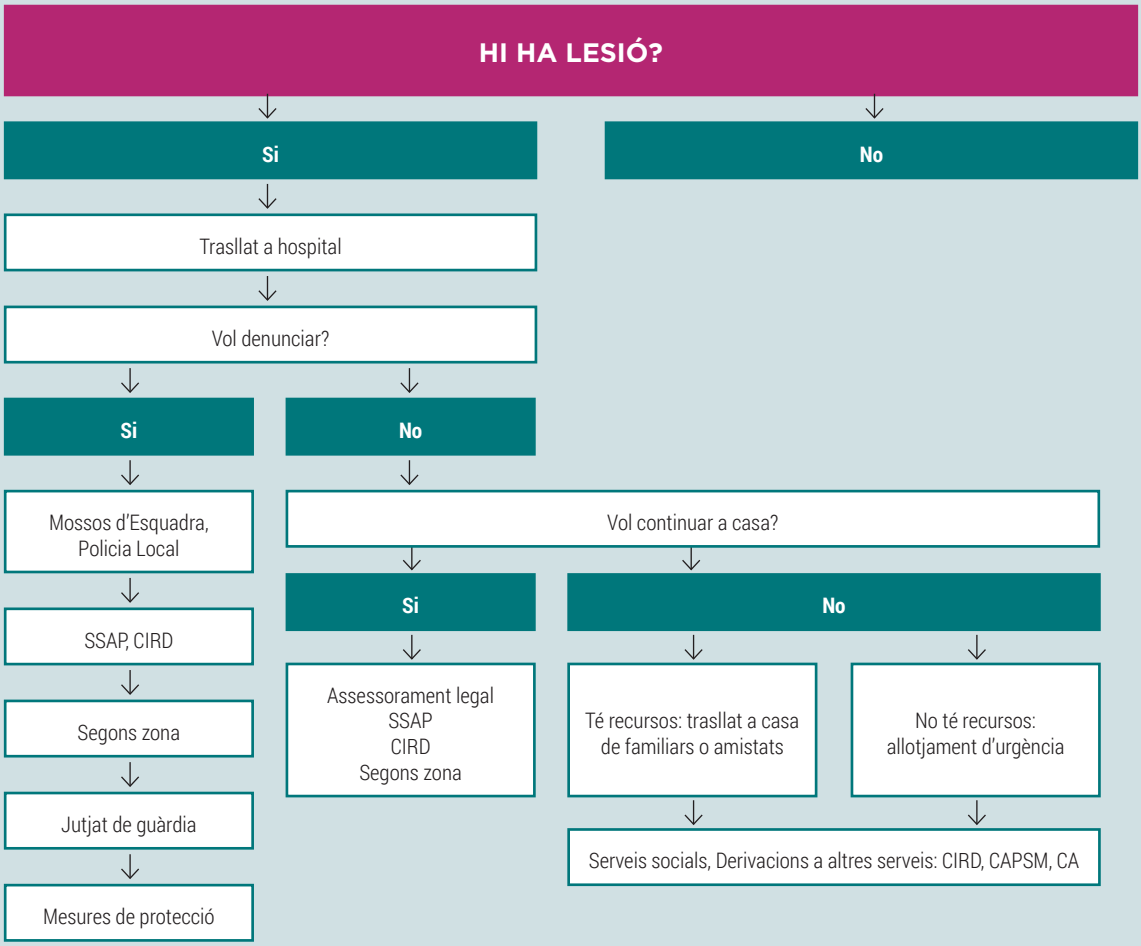
FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	• Intervencions a les escoles sobre sexualitat i ITS, autoestima, etc. • Grups de joves. • Grups de prepart, postpart i menopausa. • Intervencions en casals i centres oberts.
DETECCIÓ	Detecció a les consultes d'embaràs, postpart, preventiva, climateri i menopausa, joves.
ATENCIÓ	Dones i joves que venen al servei en situació d'emergència i per abús sexual, etc.
RECUPERACIÓ	A vegades, consulta amb la psicòloga de l'ASSIR.

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe i sense espera per a situacions de violència de gènere en qualsevol moment del dia.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Ginecòlogues i llevadores.
HORARI	De 8 a 20 h de dilluns a divendres.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Dones, parelles i nadons fins als 6 mesos d'edat.

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

El nostre servei fa prevenció en les intervencions que fem grupals i individuals a la consulta, educació sanitària, escoles, instituts, control d'embaràs, postpart, prevenció, ITS, menopausa i climateri.

Vegeu l'algoritme adjunt:



7.3.3. CASD

DADES DEL SERVEI	
NOM	CASD Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	El CASD de Granollers dona atenció i tractament ambulatori a les persones amb problemes per l'ús de drogues i/o les seves famílies.
ADREÇA	C/ Joan Camps i Giró, 3, 08400 Granollers
TELÈFON/FAX	93 879 16 25 / fax: 93 879 36 94
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	
TITULARITAT	Germanes Hospitalàries del SCJ/Benito Menni CASM
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Vallès Oriental Nord i Baix Montseny

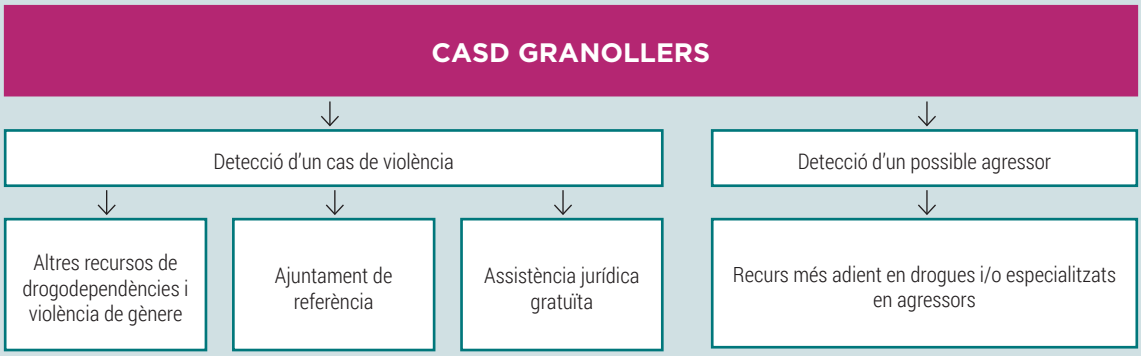
MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Derivació per mitjà del metge de capçalera, excepte en el cas de persones que han consumit heroïna, que la derivació és directa.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	
HORARI	De 9 a 14.30 h de dilluns a divendres. De 16 a 10 h dilluns, dimarts i dijous.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Qualsevol persona que tingui problemes amb les drogodependències i visqui al territori indicat més amunt.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Es té previst realitzar sessions informatives per sensibilitzar la població del servei sobre la problemàtica de la violència de gènere.
DETECCIÓ	Tots els professionals del CASD hem rebut formació per a la detecció de casos de violència de gènere. Si detectem un cas, derivem al recurs més idoni per a la persona (tant la víctima com el possible agressor).
ATENCIÓ	Fem grups psicoeducatius per a dones. S'hi treballa, entre altres aspectes, l'autoestima de gènere.
RECUPERACIÓ	Per mitjà de la derivació a diferents recursos de reinserció que treballin ambdós problemes (la violència i les drogodependències).

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

La intervenció en l'àmbit de la prevenció i detecció es realitza per mitjà de teràpia individual i grupal. És una intervenció multidisciplinària on poden intervenir diferents professionals: psiquiatre, psicòleg, treballador social, educador social i infermeria. Quant a la derivació, també treballen amb el possible agressor. Per això, la funció del professional que hi intervingui és motivar el pacient per a la derivació al recurs específic.

Pel que fa a la intervenció en l'àmbit de l'atenció, es realitza mitjançant els grups psicoeducatius de dones. I en l'àmbit de la recuperació, quan el pacient està preparat i motivat, es realitzen les derivacions específiques, sobretot en matèria de recursos per a la inserció laboral.



7.3.4. CDIAP

DADES DEL SERVEI	
NOM	CDIAP Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Atenció a la petita infància amb dificultats de desenvolupament i situacions de risc, i a les seves famílies.
ADREÇA	Camp de les Moreres, 9, 08401 Granollers
TELÈFON/FAX	93 879 62 51
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	cdiapgranollers@capivo.cat
TITULARITAT	Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Família
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Les poblacions que actualment atén el CDIAP Granollers són: Aiguafreda, l'Ametlla del Vallès, Canovelles, Cànoves i Samalús, Cardedeu, les Franqueses del Vallès, la Garriga, Granollers, Montmany-Figaró, Montmeló, Montornès, la Roca del Vallès, Tagamanent, Vallromanes, Vilanova.

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Pot ser directe, no cal cap formulari de derivació. Les famílies han de trucar per demanar hora de visita.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Psicòlegs, fisioterapeutes, logopedes, neuropediatres, treballadors socials.
HORARI	De 8.30 a 20 h, i divendres fins a les 16 h
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Infants de 0 a 6 anys, prioritzant els infants més petits i la situació de gravetat.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	No
DETECCIÓ	L'atenció als infants i a les seves famílies ens permet detectar situacions de violència masclista.
ATENCIÓ	Orientem i acompanyem la derivació als serveis especialitzats d'atenció a la dona (CIRD). Aquesta situació es té present en el nostre treball terapèutic amb l'infant.
RECUPERACIÓ	No

7.3.5. HOSPITAL

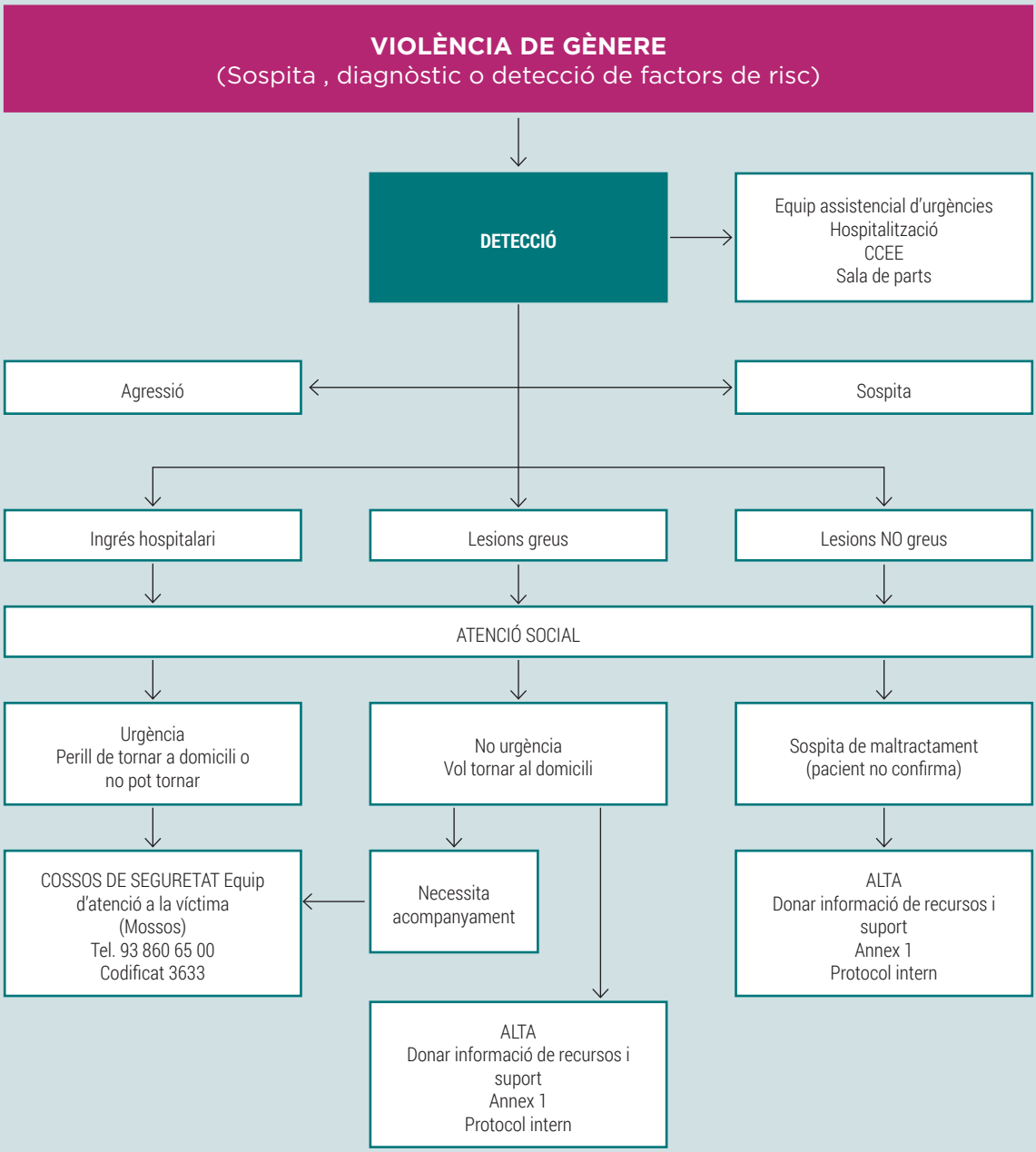
DADES DEL SERVEI	
NOM	Hospital General de Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Sanitari (atenció d'urgència i hospitalització)
ADREÇA	Av. Francesc Ribas, s/n
TELÈFON/FAX	93 842 25 00
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	treballsocial@fhag.es
TITULARITAT	Privat concertat
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Comarcal

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe, a través d'Urgències, CCEE...
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Treball social: Montse Ortiz, Sílvia Ponseti. Urgències: metge/infermera.
HORARI	24 per Urgències; Treball social, de 8 a 16.30 h de dilluns a divendres.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tothom

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	No
DETECCIÓ	Si
ATENCIÓ	Si
RECUPERACIÓ	Si

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

Atenció directa sanitària de la víctima de l'agressió i derivació als punts d'informació i orientació mitjançant la intervenció de Treball Social sanitari, en casos d'urgència es busca recurs de protecció de la víctima segons protocol intern del servei.


VIOLÈNCIA DE GÈNERE
(Sospita , diagnòstic o detecció de factors de risc)
DETECCIÓ
Equip assistencial d'urgències
Hospitalització
CCEE
Sala de parts
Agressió
Sospita
Ingrés hospitalari
Lesions greus
Lesions NO greus
ATENCIÓ SOCIAL
Urgència
Perill de tornar a domicili o
no pot tornar
No urgència
Vol tornar al domicili
Sospita de maltractament
(pacient no confirma)
COSSOS DE SEGURETAT Equip
d'atenció a la víctima
(Mossos)
Tel. 93 860 65 00
Codificat 3633
Necessita
acompanyament
ALTA
Donar informació de recursos i
suport
Annex 1
Protocol intern
ALTA
Donar informació de recursos i
suport
Annex 1
Protocol intern

7.4 » COSSOS I FORCES DE SEGURETAT - ÒRGANS JUDICIALS

7.4.1. POLICIA LOCAL

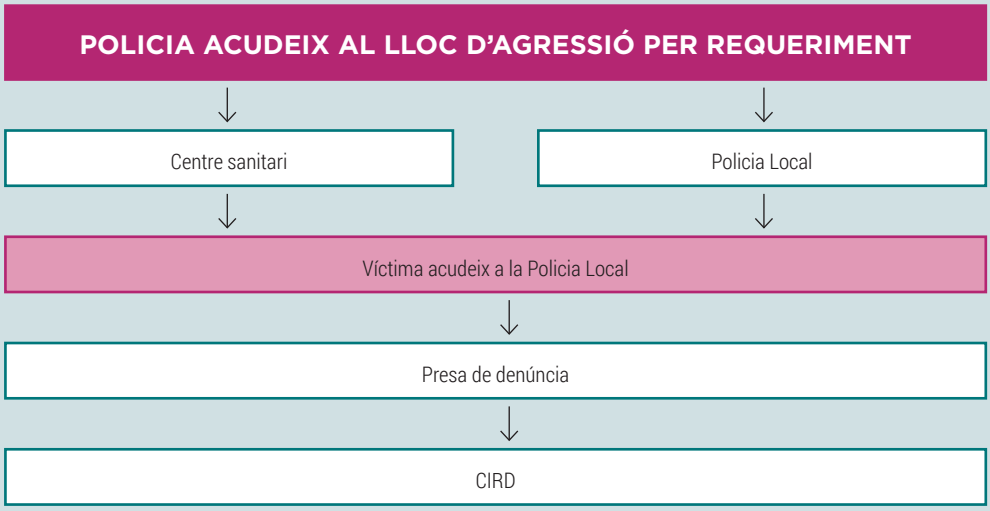
DADES DEL SERVEI	
NOM	Policia Local
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Oficina de denúncies i primera intervenció en el conflicte
ADREÇA	C/ Princesa, 55
TELÈFON/FAX	092-938426692
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	mdiaz@ajuntament.granollers.cat
TITULARITAT	Ajuntament de Granollers
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Directe
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Inspector Lluís Colomer i sergent Manu Díaz
HORARI	24 hores
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Granollers
ALTRES COMENTARIS	De vegades el servei és derivat

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Xerrades a centres escolars, tallers d'autodefensa per a dones
DETECCIÓ	Mitjançant denúncia o actuació policial
ATENCIÓ	Primària *in situ*
RECUPERACIÓ	Tallers d'autodefensa per a dones en situació de violència

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

Atenem la víctima al lloc de l'agressió o quan ve a posar denúncia. Se l'acompanya al centre sanitari si cal. Posteriorment, és derivada al CIRD.



7.4.2. MOSSOS D'ESQUADRA

DADES DEL SERVEI	
NOM	Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) - Mossos d'Esquadra de Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Assessorament penal i seguiment de víctimes de violència masclista.
ADREÇA	C/ Olivar, n. 6, Granollers
TELÈFON/FAX	93 860 85 00 Ext. 42200-42227
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	itpg7304@gencat.cat
TITULARITAT	Generalitat de Catalunya
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Municipis que pertanyen a l'Àrea Bàsica Policial dels Mossos d'Esquadra de Granollers.

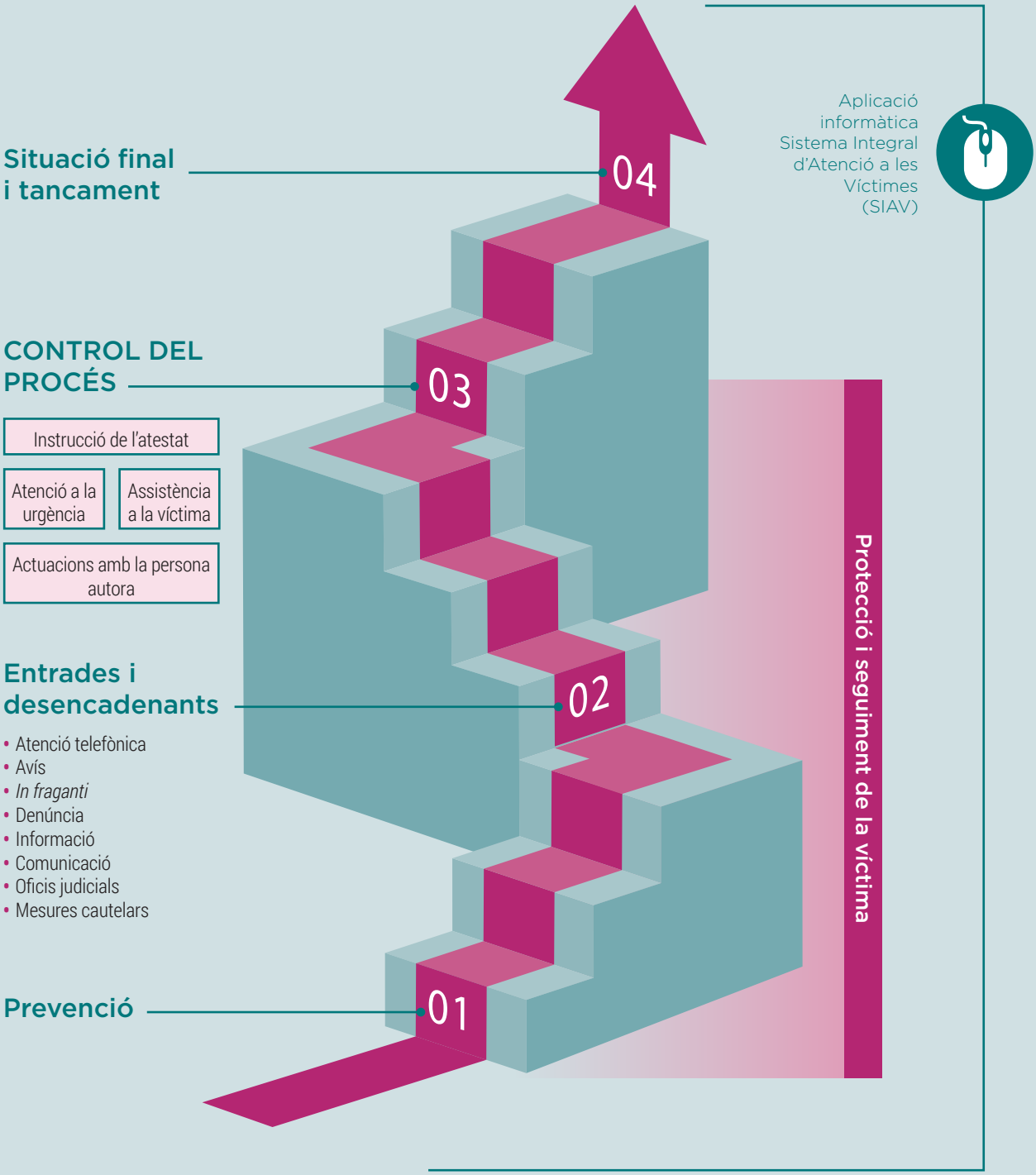
MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Per denúncia penal presentada a comissaria o per requeriment dels Jutjats o la Fiscalia.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	El caporal i agents que pertanyen al Grup d'Atenció a la Víctima.
HORARI	Normalment, de dilluns a divendres entre les 7 i les 21 h
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Persones que hagin patit un delicte relacionat amb el nostre grup.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Es fan xerrades, però per part d'un altre grup. Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC).
DETECCIÓ	Mitjançant les denúncies recollides, els assessoraments i els requeriments judicials.
ATENCIÓ	Seguiment i protecció de les víctimes de violència masclista que portem al grup.
RECUPERACIÓ	Seguiment.

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

En funció del nivell de risc, es fa mitjançant una trucada telefònica (risc no apreciat i baix), o es fa una entrevista a comissaria, amb visita posterior al domicili per donar consells de mesures de seguretat per part de Mossos experts en la matèria. A partir d'aquí, i en funció del nivell de risc, es fan trucades telefòniques, visites al domicili, acompanyaments en diversos casos de la víctima i, en riscos molt alts i justificats, fins i tot una vigilància de 24 hores. Les denúncies s'agafen des de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), i els assessoraments i entrevistes, des del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV). El temps del seguiment depèn del nivell de risc i de si li han concedit o no Ordre de Protecció (OP) per part del Jutjat.

PROCÉS D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA, DOMÈSTICA I ALTRES VÍCTIMES VULNERABLES – AV



7.4.3. COL·LEGI DE L'ADVOCACIA

DADES DEL SERVEI	
NOM	Servei d'Orientació Jurídica de Granollers
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	El Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) és un servei públic i gratuït d'atenció personalitzada subvencionat pel Departament de Justícia, a través de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia. Presten aquest servei els catorze col·legis d'advocats de Catalunya amb personal propi i advocats en exercici d'entre els inscrits en el col·legi d'advocats corresponent a la població on es presta el servei. El Servei d'Orientació Jurídica de Granollers depèn del Col·legi d'Advocats i és un òrgan que informa i gestiona temes judicials de forma gratuïta. Tracten tot tipus de temes judicials (matrimonials, civils, maltractaments...). Des del SOJ s'avaluen els requisits per tenir dret a justícia gratuïta (advocat d'ofici), i s'orienta la gent sobre els passos a seguir en temes que puguin acabar als jutjats.
ADREÇA	C/ de Josep Umbert, 124, 08402 Granollers
TELÈFON/FAX	93 860 64 07
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	http://serveisoberts.gencat.cat/equipaments/25217
TITULARITAT	Servei subvencionat pel Departament de Justícia i prestat pel Col·legi d'Advocats de Granollers
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers i partit judicial

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Presencial / telefònic / domiciliari / internet
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	
HORARI	De dilluns a divendres de 10 a 13 h. Agost tancat. S'ha de demanar cita prèvia trucant al telèfon 93 870 45 96.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	El SOJ proporciona un primer consell orientador a qualsevol ciutadà que s'hi adreci i informa sobre la possibilitat d'acudir als tribunals o de recórrer a les vies alternatives de resolució de conflictes, però no redacta cap document ni tramita cap assumpte.
DETECCIÓ	L'assessorament que presta aquest servei és de caire general i, per tant, les consultes que s'hi poden formular abasten la totalitat de les matèries jurídiques que regulen les relacions socials: • Separacions • Divorcis • Mediació familiar • Arrendaments d'habitatges • Contractes de compravenda • Accidents de trànsit
ATENCIÓ	Assessora la ciutadania sobre el dret a obtenir l'assistència jurídica gratuïta i sobre la documentació que cal per sol·licitar-la.
RECUPERACIÓ	

7.4.4. JUDICATURA

DADES DEL SERVEI	
NOM	Jutjat de Violència sobre la Dona
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	La LO 1/2004 regula, al capítol IV, la matèria relativa a les mesures judicials de protecció i seguretat de la víctima. En l'àmbit jurídic, la tutela judicial correspon als jutjats de violència sobre la dona, però, en tot cas, intervenen en la detecció, atenció, acompanyament i derivació diversos subjectes, com cossos de policia, organismes o entitats assistencials (públics o privats), així com el mateix Ministeri Fiscal, lletrats i altres professionals que puguin tenir un paper determinant en l'activació de les mesures de protecció de la víctima. En el partit judicial de Granollers hi ha un Jutjat de Violència (JV) que té competències civils i penals, i dona una atenció adequada davant dels problemes relacionats amb la violència de gènere. La creació de jutjats especialitzats va ser una de les novetats més destacables de la LO 1/2004, per evitar la descoordinació jurisdiccional civil i penal centralitzant actuacions i millorant l'agilitat del procés, amb l'objectiu de garantir la seguretat jurídica de la víctima.
ADREÇA	C/ de Josep Umbert, 124, 08402 Granollers
TELÈFON/FAX	93 693 47 25 / fax: 93 693 47 22
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/granollers.pdf
TITULARITAT	Estatal
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Partit judicial

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Presencial. Via denúncia Lloc de presentació: a qualsevol comissaria de policia (en aquest cas, anirà acompanyada de l'atestat policial), al jutjat, a la fiscalia, a les oficines d'atenció a la víctima, als serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	
HORARI	
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Tota

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	
DETECCIÓ	Les competències dels jutjats de violència sobre la dona s'estableixen a l'article 87 ter de la Llei orgànica del poder judicial. El seu àmbit d'actuació és en l'ordre penal i en el civil. Els jutjats de violència sobre la dona tenen competència, en l'àmbit penal, per conèixer la instrucció de les causes per determinats delictes i faltes, sempre que l'autor els hagi comès contra la seva esposa o exesposa, o contra la dona amb qui estigui o hagi estat lligat per anàloga relació d'afectivitat, fins i tot sense convivència. També coneixen delictes i faltes comeses sobre descendents, propis o de l'esposa o convivent, o sobre menors o incapacitats que convisquin amb ell o que estiguin subjectes a la potestat, tutela, curatela, acolliment o guarda de fet de l'esposa o convivent, quan també s'hagi produït un acte de violència de gènere. En l'ordre civil, els jutjats de violència sobre la dona poden conèixer assumptes relatius al dret de família i a la jurisdicció voluntària, quan alguna de les parts del procés civil sigui víctima dels actes de violència de gènere o sigui imputada com a autora, inductora o cooperadora necessària en la realització d'actes de violència de gènere.
ATENCIÓ	
RECUPERACIÓ	

7.5 » ALTRES SERVEIS I ENTITATS

7.5.1. PUNT DE TROBADA

DADES DEL SERVEI	
NOM	Punt de Trobada
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	El Punt de Trobada és un servei que ofereix un espai neutral, acollidor i imparcial, adequat per acomplir el règim de visites entre fills i progenitors no custodis. Neix per facilitar el dret de l'infant a veure i relacionar-se amb els seus pares. És un servei transitori que ha de permetre i garantir el benestar i la seguretat del menor, mitjançant la intervenció dels professionals a l'espai. Les intervencions que s'hi realitzen poden ser: • Estades: visites que es desenvolupen en les instal·lacions del Punt de Trobada amb supervisió professional sense que l'adult ni l'infant puguin sortir fora del servei. • Intercanvis: es fa el lliurament i la recollida del menor sota supervisió del tècnic sense permanència en el servei.
ADREÇA	C/ del Primer Marquès de les Franqueses, 123, 08400 Granollers
TELÈFON/FAX	93 842 66 65
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	rruiz@ajuntament.granollers.cat
TITULARITAT	Ajuntament de Granollers
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Municipis del partit judicial de Granollers Aiguafreda, Bigues i Riells, Caldes de Montbui, Campins, Canovelles, Cànoves i Samalús, Cardedeu, Castellterçol, Figaró-Montmany, Fogars de Montclús, Granera, Gualba, l'Ametlla del Vallès, la Garriga, la Roca del Vallès, les Franqueses del Vallès, Llinars del Vallès, Lliçà d'Amunt, Lliçà de Vall, Montornès del Vallès, Montseny, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Celoni, Sant Esteve de Palautordera, Sant Feliu de Codines, Sant Pere de Vilamajor, Sant Quirze de Safaja, Santa Eulàlia de Ronçana, Santa Maria de Palautordera, Tagamanent, Vallgorguina, Vallromanes, Vilalba Sasserra, Vilanova del Vallès.

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Els casos es deriven per: • Via judicial: són els jutjats els que fan la demanda a Serveis Socials de l'Ajuntament de Granollers. • Via administrativa: famílies tutelades per la DGAIA que no disposin de l'espai adequat per veure els seus fills.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Roser Ruiz (Serveis Socials)
HORARI	Horari del servei: Dimecres i divendres de 17 a 20 h Dissabtes de 9.30 a 13.30 h i de 17 a 20 h Diumenges de 10 a 12 h i de 16 a 20 h
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	S'atén tots els infants que pertanyen al partit judicial de Granollers.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	
DETECCIÓ	Si
ATENCIÓ	Si
RECUPERACIÓ	Si

7.5.2. CREU ROJA - TALLERS D'IGUALTAT I PROGRAMA ATENPRO

TALLERS D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS

DADES DEL SERVEI CREU ROJA A GRANOLLERS	
NOM	Tallers d'Igualtat d'Oportunitats
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Tallers i xerrades sobre igualtat d'oportunitats, corresponsabilitats familiars, etc., dins dels programes d'ocupació.
ADREÇA	C/ Joan Prim, 37, Granollers
TELÈFON/FAX	93 861 12 40
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	granollers@creuroja.org
TITULARITAT	Creu Roja a Granollers
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Diferents participants dels programes d'ocupació que desenvolupen a Creu Roja a Granollers.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Joan D.
HORARI	De dilluns a divendres de 9 a 13 h, tardes de 15 a 18 h (dimarts i divendres tancat). En períodes de vacances, l'horari pot variar.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Participants dels programes.

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	Si (en les sessions grupals)
DETECCIÓ	Si (en les orientacions individuals que fem)
ATENCIÓ	
RECUPERACIÓ	

ATENPRO

DADES DEL SERVEI CREU ROJA A GRANOLLERS	
NOM	Servei ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció)
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	És un dispositiu de telefonia mòbil i telecomunicació que permet que les usuàries puguin contactar en qualsevol moment amb un centre atès per personal específicament preparat per donar una resposta ràpida adequada a la seva situació.
ADREÇA	C/ Joan Prim, 37, Granollers
TELÈFON/FAX	93 861 12 40
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	granollers@creuroja.org / atenpro@femp.es
TITULARITAT	Creu Roja Espanyola Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Tot el territori

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Per derivació del CIRD (en el cas de Granollers) o per Serveis Socials (en els altres municipis de la comarca).
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	A CR Granollers, Chantal O.
HORARI	De dilluns a divendres de 9 a 13 h, tardes de 15 a 18 h (dimarts i divendres tancat). En períodes de vacances, l'horari pot variar.
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Dones víctimes de violència de gènere, segons l'article 1 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere. Els fills i filles de les usuàries del servei també hi poden accedir (valoració que realitza el Ministeri/FEMp), així com les dones que no han denunciat (valoració que realitza el Ministeri/FEMp). Requisits d'accés: • No conviure amb la persona o persones que l'han sotmès al maltractament. • Participar en els programes d'atenció especialitzada per a víctimes de VG. • Acceptar les normes de funcionament del servei.
ALTRES COMENTARIS	Aquest servei necessita sempre un professional de referència que treballi amb i per a la recuperació de la dona.

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

Descripció de com es realitza la intervenció:

1) Sol·licitud del servei a supervisorastam@cruzroja.es, per part de la professional de referència de la dona.
2) Resposta per part de CR, d'acceptació o no de la sol·licitud, segons criteris del Ministeri.
3) CR avisa el territori que hi ha una alta.
4) Rebuda del terminal a l'oficina de CR més propera al domicili (o lloc on viu actualment) de la dona.
5) Contacte de la CR local amb la dona per fer entrega del terminal telefònic: explicació del servei i de la manera com funciona el terminal.
6) Seguiment per part de CR Espanyola de l'estat de la dona, i per assegurar-nos que tot funciona correctament.
7) Notificació per part de CRE a Serveis Socials i a l'oficina de referència de CR, en cas d'incidència si no es pot contactar amb la dona o en cas d'agressió o motiu d'activació del servei.

El servei:

Ofereix una atenció immediata i a distància, que assegura una resposta ràpida a les eventualitats que puguin sorgir, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, sigui on sigui.

Des del Centre d'Atenció es contacta periòdicament amb les usuàries del servei amb l'objectiu de realitzar un seguiment permanent.

Davant situacions d'emergència, el personal del Centre està preparat per donar una resposta adequada a la crisi plantejada, tant amb mitjans propis com mobilitzant altres recursos humans i materials.

És un servei accessible per a persones amb discapacitat auditiva (Mòdul SOTA): una aplicació instal·lada al terminal permet el contacte amb el Centre d'Atenció mitjançant un diàleg de text.

7.5.3. ESPAI COGNOOS

DADES DEL SERVEI	
NOM	Espai Cognoos
DESCRIPCIÓ BREU DEL SERVEI	Servei privat de psicologia, psicopedagogia, logopèdia, psiquiatria i optometria/teràpia visual
ADREÇA	C/ Corró, 141, Granollers
TELÈFON/FAX	93 169 84 50 / 668 81 26 24
ADREÇA ELECTRÒNICA/WEB/XARXES	espaicognoos@cognoos.es / www.espaicognoos.es
TITULARITAT	Privada
TERRITORI D'INTERVENCIÓ	Granollers

FUNCIONS DEL SERVEI EN RELACIÓ AMB LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	
PREVENCIÓ	• Xerrades puntuals gratuïtes al centre sobre dependència emocional i relacions tòxiques. • Tallers a instituts de prevenció i/o conscienciació de la violència masclista ("talla amb els mals rotllos").
DETECCIÓ	Detecció mitjançant teràpia individual i/o grupal en infants, adolescents i adults.
ATENCIÓ	Atenció psicològica a infants i adolescents, així com a les seves mares. Atenció a famílies.
RECUPERACIÓ	

MODALITAT D'ACCÉS AL SERVEI	
ACCÉS AL SERVEI	Servei vinculat a Serveis Socials de l'Ajuntament de Granollers, per una licitació guanyada. Rebem derivacions de SS i CIRD, concretament dels menors.
PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA	Montse Palet i Susana Garcia
HORARI	De 9 a 13 h i de 15 a 20 h
POBLACIÓ DESTINATÀRIA	Granollers

METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

El procediment que cal seguir s'iniciarà a partir de la derivació de Serveis Socials o el CIRD al centre de Psicologia Espai Cognoos.

Es realitza una primera sessió amb els pares/tutors legals, on es recull la demanda i es planteja el tipus d'intervenció.

Durant el procés de teràpia, es treballarà sempre de manera coordinada amb els serveis que atenen aquest infant o adolescent (CIRD, Serveis Socials, escola, CSMIJ…). Preferiblement es realitzarà també una reunió amb el tutor o tutora.

LA PROTECCIÓ DE DADES EN ELS CIRCUITS TERRITORIALS I DOCUMENTACIÓ

8.1 » PROTECCIÓ DE DADES

El capítol VIII del protocol marc concreta les finalitats i especifica els usos del tractament de les dades personals de les dones que es troben en situació de violència masclista ateses pels diferents serveis.

8.1.1. CONSIDERACIONS GENERALS

Amb relació a Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista:[25]

- Article 11.1: "Totes les persones professionals, especialment les professionals de la salut, dels serveis socials i de l'educació, han d'intervenir obligatòriament quan tinguin coneixement d'una situació de risc o d'una evidència fonamentada de violència masclista, d'acord amb els protocols específics i en coordinació amb els serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral".
- Article 78: "Les administracions públiques competents s'han de cedir mútuament les dades de caràcter personal necessàries, amb la finalitat de gestionar adequadament els serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral i les prestacions econòmiques previstes per aquesta llei, i també d'altres que s'estableixin per llei i que estiguin relacionades amb la violència masclista". A més, estableix que "a aquest efecte s'ha de crear un fitxer específic que ha de ser regulat per reglament".
- Article 85: regula els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista i concretament en el punt 2.b recull l'obligació d'establir els mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluida entre els organismes implicats.

Amb relació a la Llei orgànica 15/1999[26], de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD) i reglaments associats:

- Es parteix de la base que tota la informació sobre persones físiques està protegida per la LOPD, així com pel Reglament UE 2106/679. Segons la LOPD, són dades de caràcter personal «qualsevol informació referent a persones físiques identificades o identificables» (art.3a). El Reglament hi afegeix « S'ha de considerar persona física identificable qualsevol persona la identitat de la qual es pot determinar, directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador, com per exemple un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona». (art. 4.1) (Traducció del text oficial) per l'autoritat Catalana de Protecció de Dades.
- Cal entendre per tractament de dades "qualsevol operació o conjunt de operacions realitzades sobre dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com la recollida, el registre, l'organització, l'estructuració, la conservació, la adaptació o la modificació, l'extrac-

25. Veure DOGC núm. 5123, de 2 de maig de 2008.

26. Pendent de modificació en virtut del Reglament Europeu de Protecció de dades 2016/679.

ció, la consulta, la utilització, la comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altre forma de habilitació de accés, acarament o interconnexió, limitació, supressió o destrucció. (art. 4.2). Així, doncs, el tractament de dades recull el que s'anomena el cicle de vida de les dades: recollida, ús de les dades, cessió o comunicació i conservació. *(Traducció al català oficial publicat per l'autoritat Catalana de Protecció de Dades*.

Per tant:

- S'haurà de realitzar sempre un dret a la informació i un consentiment de dades exprés i per escrit, atès que tractarem amb dades d'alt nivell de protecció.
- Tota informació que cedim, sigui pel canal que sigui, podrà ser utilitzada pel receptor/a i haurà de ser adequada (finalitat i dades pertinents i no excessives).
- S'entén com a cessió "qualsevol revelació de dades efectuada a una persona diferent de la persona interessada; és a dir, a una persona diferent de la persona física titular de les dades".

8.1.2. REALITZAR UNA GESTIÓ ADEQUADA DE LES DADES: QUATRE PASSOS

Segons la llei, es poden cedir sempre que sigui per a la **"gestió adequada"** dels serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral. Gestió adequada no és un concepte ambigu, sinó que s'ha definit de forma clara en aquests quatre passos:

1) Com a **recomanació**: sempre que la mateixa persona interessada pugui cedir les seves dades, ha de ser ella qui ho faci. També cal cuidar molt els canals per on s'efectua la cessió, així com les persones mitjanceres (per qüestions de tutela o de traducció).
2) Cal identificar en la TAULA 1 els **agents i destinataris** que siguin serveis públics (pel que fa als serveis privats, haurà de cedir les dades la persona interessada, mitjançant informes o altres recursos).
3) Cal identificar en la IMATGE 1 la **finalitat i funció** de la cessió de dades que es vol dur a terme.
4) Cal identificar en la IMATGE 2 les **dades específiques** que segons la llei i aquest capítol es poden cedir.

IMATGE 1. FINALITAT I FUNCIONS

Un cop identificades les recomanacions i els agents i destinataris, cal tenir molt clar amb quina finalitat i funció se cediran les dades (ja que en funció d'aquests criteris se'n podran cedir unes

o altres) i en quin espai (entre dos serveis o en comissió). Cal, doncs, seguir el fluxograma de cessió de dades i determinar-ho.

Segons el codi del fluxograma, cal buscar les dades exactes que es poden sol·licitar o cedir.

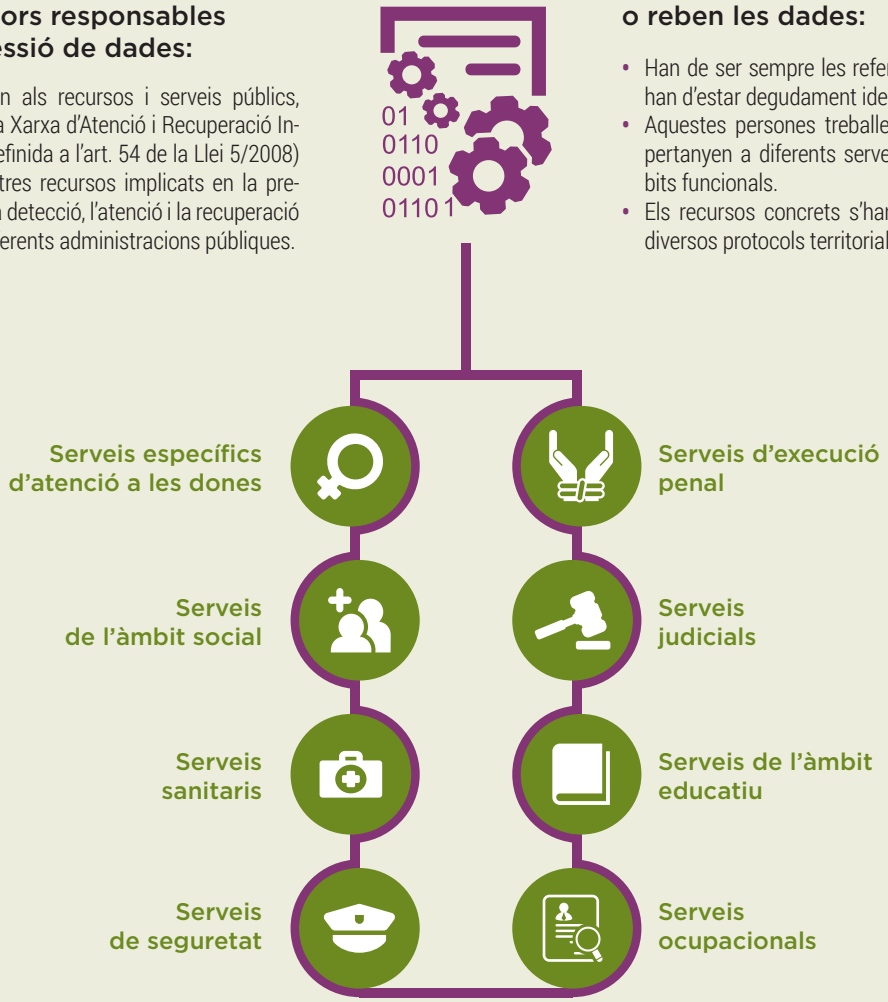
AGENTS EMISSORS I RECEPTORS RESPONSABLES DE LA CESSIÓ DE DADES

Els agents emissors i receptors responsables de la cessió de dades:

- Pertanyen als recursos i serveis públics, tant de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral (definida a l'art. 54 de la Llei 5/2008) com d'altres recursos implicats en la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les diferents administracions públiques.

Les persones que faciliten o reben les dades:

- Han de ser sempre les referents de cada cas i han d'estar degudament identificades.
- Aquestes persones treballen en recursos que pertanyen a diferents serveis de diversos àmbits funcionals.
- Els recursos concrets s'han de recollir en els diversos protocols territorials.



DADES QUE CAL CEDIR	
FINALITAT 1: GARANTIR LA PROTECCIÓ DE DONES, ADOLESCENTS I INFANTS	
1A	Les que calguin per garantir la integritat de les dones i les seves filles i fills. La comunicació es farà com a mínim als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan judicial. **Es recomana:** nom i cognoms, adreça, telèfon, valoració de la urgència, demanda de la dona, valoració de risc, intervenció feta, derivació, si s'ha interposat denúncia i si hi ha ordre de protecció
1B	Les que calguin per garantir la integritat de les dones i les seves filles i fills. Es recomana les mateixes que en el cas 1A.
1C	Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Nom i cognoms del presumpte maltractador. La valoració global del risc. Assistència o vinculació al recurs. Només la valoració d'aquells indicadors de risc que siguin rellevants per al cas tractat, que, en cas de violència masclista en l'àmbit de la parella, podrien ser alguns dels que figuren a l'annex III del capítol VII sobre Cessió de dades del Protocol Marc.
1D	Les mateixes dades que en el cas 1C
1E	Dades contingudes en el model d'informe de comunicació a Fiscalia del mateix centre/servei/protocol. En cas que no n'hi hagi, es proposen unes dades mínimes contingudes a l'annex III del capítol VII sobre Cessió de dades del Protocol Marc. S'ha d'informar la dona, l'adolescent o l'infant de la comunicació als òrgans judicials.
FINALITAT 2: GARANTIR LA PROTECCIÓ DE DONES, ADOLESCENTS I INFANTS	
2A	Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Si ha arribat el recurs o no.
2B	Les mateixes dades que en el cas 2A
FINALITAT 3: GARANTIR LA PROTECCIÓ DE DONES, ADOLESCENTS I INFANTS	
3A	Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o nen/a. Filles/fills a càrrec. Telèfon de contacte. Demanda. Motiu de derivació. Intervenció feta. Professional/s de referència del servei derivador. Si caldrà fer un seguiment o coordinacions posteriors.
3B	Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Intervenció feta per cada un dels serveis.
3C	Les mateixes dades que en el cas 3B

- Cal que els canals autoritzats "per qualsevol dels mitjans" per a la cessió de dades siguin segurs.
- Cal que la persona professional sigui qui diu ser.
- Cal que les persones emissores i receptores siguin les referents del cas.

Els serveis que han de fer la cessió són públics i pertanyen a àmbits funcionals diferents?

→ No és possible utilitzar el capítol per a la cessió de dades

Amb quina finalitat demano una cessió de dades?

Aquesta és la pregunta clau

1. Garantir la protecció de dones, adolescents i infants

Actuar de manera immediata

La cessió es farà entre dos serveis o en una comissió?

- SERVEIS Quadre 1A
- COMISSIONS Quadre 1B

Valorar col·lectivament la situació de RISC i establir el Pla d'actuació

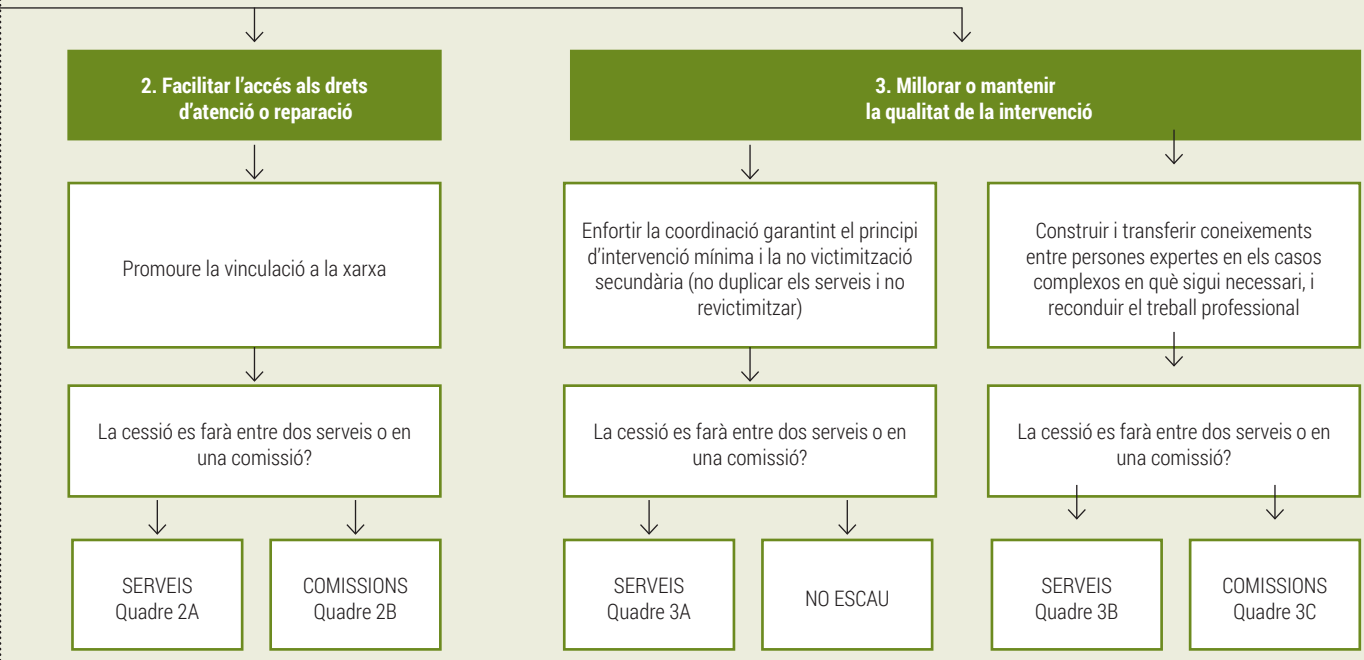
La cessió es farà entre dos serveis o en una comissió?

- SERVEIS Quadre 1C
- COMISSIONS Quadre 1D

Enfortir (si escau) l'informe de comunicació a òrgans judicials

La cessió es farà entre dos serveis o en una comissió?

- SERVEIS Quadre 1E
- NO ESCAU


2. Facilitar l'accés als drets d'atenció o reparació
3. Millorar o mantenir la qualitat de la intervenció
Promoure la vinculació a la xarxa
Enfortir la coordinació garantint el principi d'intervenció mínima i la no victimització secundària (no duplicar els serveis i no revictimitzar)
Construir i transferir coneixements entre persones expertes en els casos complexos en què sigui necessari, i reconduir el treball professional
La cessió es farà entre dos serveis o en una comissió?
La cessió es farà entre dos serveis o en una comissió?
La cessió es farà entre dos serveis o en una comissió?
SERVEIS Quadre 2A
COMISSIONS Quadre 2B
SERVEIS Quadre 3A
NO ESCAU
SERVEIS Quadre 3B
COMISSIONS Quadre 3C

8.2 » MODELS DE DOCUMENTACIÓ

Així, doncs, les fitxes i documents que elaborem hauran de seguir el capítol presentat, de manera que resumim les dades que hauria de contenir el document utilitzat per a la coordinació, derivació o justificant.

DADES QUE CAL CEDIR EN UNA COORDINACIÓ I TREBALL

- Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.
- Intervenció feta per cadascun dels serveis.
- Dificultats o propostes que cal treballar.
- Acord de coordinació o pla de treball.

DADES QUE CAL CEDIR EN UNA DERIVACIÓ

- Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.
- Telèfon de contacte.
- Filles/fills a càrrec.
- Demanda.
- Motiu de derivació.
- Intervenció feta.
- Professional(s) de referència del servei derivador.
- Si caldrà fer un seguiment o coordinacions posteriors.

MODEL DE JUSTIFICANT D'ASSISTÈNCIA

Possible model de justificant d'assistència:

- Arribada al servei (data)
- Nombre d'atencions realitzades i dates aproximades.
- Motiu de consulta: expressa que… es mostra… o verbalitza…
- Derivació efectuada.
- Motiu.

ALTRES TIPOLOGIES D'INFORME

Es recomana que els serveis puguin elaborar altres tipus d'informes, atès que l'acreditació de la violència, especialment davant dels òrgans judicials, és molt complexa. Recordar que en els models d'informe de tipus social:

- No podem realitzar afirmacions sobre la violència viscuda, ja que no és un pericial.
- Sí que podem exposar tot allò observat o vist directament, tant en la dona com en infants, i referir-nos al seu relat.
- Fer referència a altres coordinacions o informes aportats.

8.2.1. MODEL DE DERIVACIÓ (PER A LA DONA I PER AL SERVEI)

Aquest model està pensat per al moment en què un servei ha efectuat una detecció (sigui de forma més explícita o implícita) i deriva la dona a un servei més especialitzat (en aquest cas, Serveis Socials, que podran derivar-la al CIRD). Es tracta, doncs, d'un model de derivació molt senzill, però que es pot lliurar a la mateixa dona (a banda d'enviar-lo al servei). L'objectiu és que si aquesta dona, en un moment determinat, decidís interposar una denúncia, pugui tenir documentació, que no seria acreditativa, ni de bon tros, però sí que indica que un(a) professional en algun moment va considerar important que anés a un servei més especialitzat en aquests temes.

Servei que deriva:	
Professional:	
Data:	

Nom i cognoms de la usuària:	
Municipi:	
Telèfon de contacte:	
Observacions amb relació al telèfon:	

Motiu de derivació:
Observacions (des de quin moment s'observa o se sospita la situació de violència):

Observacions que cal tenir en compte:

- Utilitzar referències d'allò que explica la dona sense valoracions professionals (segons s'hi refereix, tal com ho expressa…).
- Cal tenir en compte que qualsevol documentació pot arribar a seu judicial.
- Cal donar-ho a la dona, així com enviar-ho per correu electrònic al servei receptor de la derivació.
- En el cas dels serveis de salut, utilitzaran l'informe d'assistència i derivacions del seu programari.

8.2.2. MODEL DE COMUNICACIÓ A FISCALIA[27]

COMUNICAT A LA FISCALIA

A les..... hores del dia..... ha estat assistida al centre....., situat a la localitat de....., la senyora....., nascuda a..... ....., el..... de..... de....., de..... anys, amb DNI núm....., estat civil....., amb domicili al carrer/plaça/avinguda....., núm....., pis....., porta....., districte postal....., telèfon....., la qual presenta lesions de diferents graus d'evolució (☐ sí ☐ no):

Descripció de les lesions:.....
.....
.....
.....
.....

Estat emocional:.....
.....
.....

I, segons manifesta, des de fa..... pateix una situació de violència que es concreta en:

☐ agressions físiques
☐ agressions psíquiques
☐ amenaces/coaccions

causades per....., nascut a..... el..... de..... de....., la relació/parentesc del qual amb la persona lesionada és de....., amb domicili al carrer/plaça/avinguda....., núm. ....., pis....., porta....., districte postal....., el dia....., a les..... hores, i amb ocasió de (descripció dels fets).....
.....
.....

Tenen fills/es en comú? sí ☐ no ☐ ; quants?..... edats: .....
El tractament aplicat ha consistit en.....
.....
.....

i va necessitar ingrés (sí ☐ no ☐) durant ..... dies.

27. Ajuntament de Sabadell (2011). Protocol Municipal per a l'abordatge de la violència masclista. Recuperat de: http://ca.sabadell.cat/Dona/d/PROTOCOL.pdf

A més, considero interessant posar en el vostre coneixement aquestes altres dades:

Ha denunciat els fets	sí	no
Té intenció de denunciar	sí	no
Ha fet denúncies amb anterioritat	sí	no
S'ha celebrat algun judici anteriorment	sí	no
Ha necessitat atenció mèdica	sí	no
La dona coneix que es fa aquesta comunicació	sí	no
Hi està d'acord	sí	no

Altres dades que poden resultar interessant: .....

.....

.....

La persona assistida fa constar una altra adreça o telèfon de contacte: .....

.....

S'adjunten les fotocòpies dels informes assistencials i del comunicat judicial.

Sabadell ..... d..... de 20.....

El/la ..... de la seva assistència.

Cognoms i nom, signatura i número de col·legiat (o del cap del Servei)

Nota: els espais tramats són perquè els ompli el/la professional

8.2.3. MODEL DE COMUNICACIÓ A FISCALIA[28]

CENTRE ASSISTENCIAL:

- Data:
- Hora:

DADES PERSONALS:

- Nom i cognoms:
- Edat:
- DNI:
- Estat civil:
- Acompanyant:
- Fills i filles: Amb qui estan en aquest moment:

DOMICILI HABITUAL

- Carrer:
- Població i província:

DADES DE L'AGRESSIÓ:

- Lloc (domicili, carrer, lloc públic):
- Data i hora:
- Testimonis:
- Reconeixement de l'agressió:
- Denúncia:
- Agressions prèvies:
- Denúncies prèvies:

Mecanisme de l'agressió:

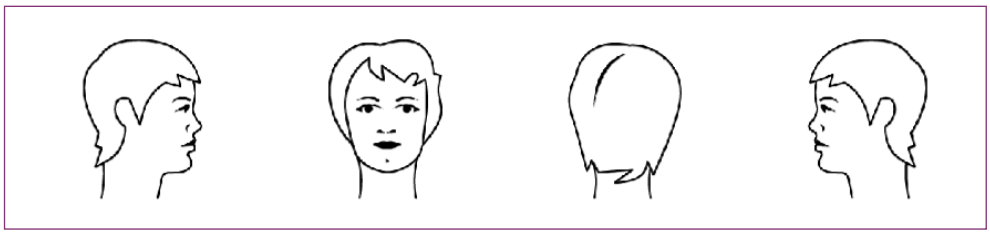
Cops amb un objecte contundent, cop de puny, arma blanca, arma de foc, altres:
Agressió sexual:
En cas afirmatiu, derivació a especialista en ginecologia.

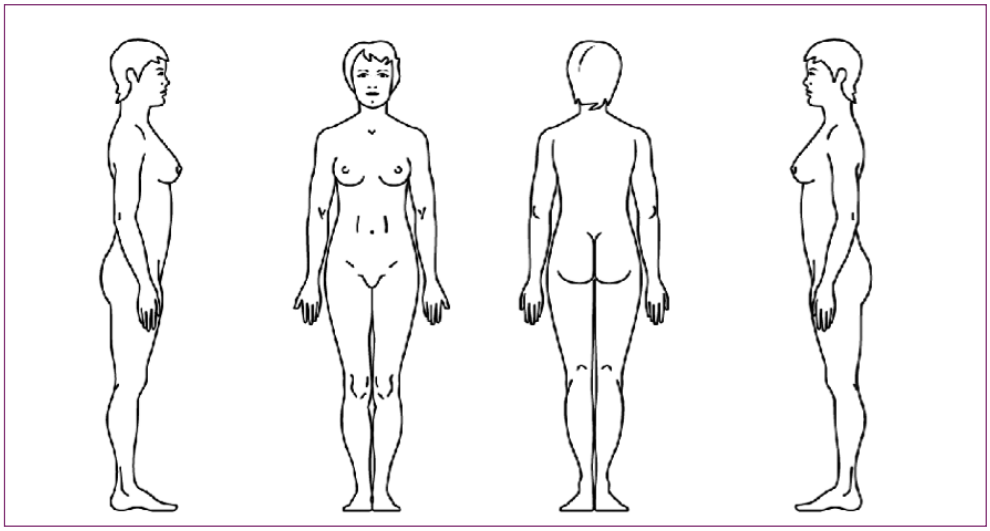
DADES ASSITENCIALS

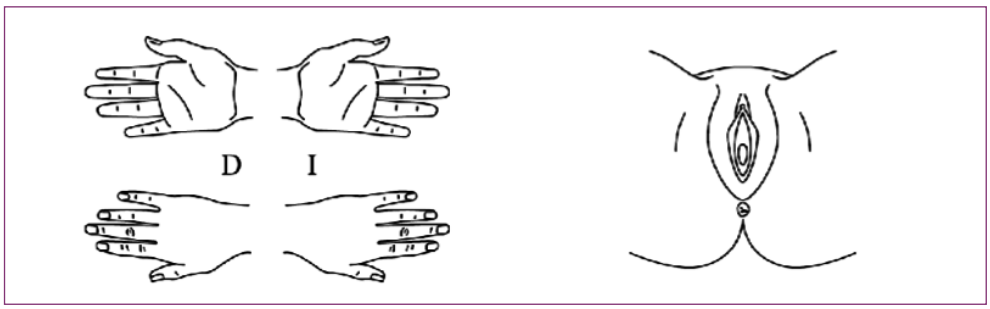
- Descripció de les lesions:
- Tractament que rep actualment:
- Exploració física:

28. Ajuntament de Terrassa (2010). Protocol Municipal per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la parella. Recuperat de: http://www.terrassa.cat/comissio-de-seguiment-del-protocol-per-a-l-abordatge-integral-de-la-violencia-en-l-ambit-de-la-parella

ESQUEMA CORPORAL







DADES DEL METGE O LA METGESSA

- Nom i cognoms:
- Diagnòstic definitiu:
- Derivació a: CAP, Hospital, altres
- Comunicat judicial (sí o no):
- Trucada a metge forense (sí o no):

Número de col•legi professional:

Signatura:

ANNEX

VALORACIÓ DE RISC - RVD BARCELONA

L'RVD[30] és una eina que ajuda el col•lectiu de professionals que atenen dones que viuen situacions de violència masclista a valorar el risc que, a curt termini, es produeixin actes violents greus per part de la seva parella o exparella.

Es crea perquè cal un instrument de valoració del risc que:

- Sigui compartit entre els diferents serveis que intervenen en un cas determinat, de manera que, a igual informació, igual valoració.
- Elimini la subjectivitat professional per valorar el risc, però al mateix temps permeti adequar aquesta valoració a la singularitat de determinats casos.
- La reavaluació sigui una de les seves característiques definitòries.
- Incorpori factors de vulnerabilitat i de percepció de la dona.
- Incorpori la funció d'alerta davant de circumstàncies previsibles que poden fer augmentar el nivell de risc en el futur.

INSTRUCCIONS ABREVIADES D'ÚS DE L'RVD-BCN

1. Objectiu

Proporcionar als professionals que atenen dones que viuen situacions de violència masclista una eina que els ajudi a valorar el risc que, a curt termini, es produeixin actes violents greus per part de la seva parella o exparella.

2. Característiques

- Incorpora factors de risc contrastats i vàlids per valorar la probabilitat i immediatesa del risc que es produeixin actes violents.
- Té un caràcter indicatiu i no pas probatori. Ajuda el professional a valorar el risc que es produeixin actes violents.

3. Funcions

- Valorar el risc.
- Registrar quina actuació es porta a terme en funció de la valoració del risc actual que hi ha.
- Alertar sobre possibles circumstàncies previsibles que poden fer augmentar el nivell de risc en el futur.

30. Ajuntament de Barcelona (2011) RVD-BCN. *Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o exparella.*

4. Quan cal utilitzar l'RVD-BCN

- Quan el professional té coneixement que la dona viu una situació de violència o ella mateixa ho expressa.
- Sempre que es modifiquin les circumstàncies de la situació en què es troba la dona i que puguin fer variar el risc de violència.
- Preventivament cada 3 mesos.

5. Quan no cal utilitzar l'RVD-BCN

- Quan ja hi ha una valoració actual del risc i no disposem d'informació addicional.
  - » *(Per exemple: quan la dona té protecció policial les 24 hores per mandat judicial; quan ja hi ha un altre servei que ha aplicat el protocol en l'últim mes i les circumstàncies no han canviat des d'aleshores, etc.).*
  - » L'agressor es troba ingressat a presó sense permisos, llevat que:
    - **a.** Hi hagi la possibilitat que pugui induir l'agressió a través de tercers (família o d'altres).
    - **b.** Es prevegi la sortida de la presó (permisos o sortida definitiva) i calgui activar la funció d'alerta de l'RVD-BCN.

6. Estructura

a) VALORACIÓ DEL RISC

Llista de factors de risc: s'han seleccionat un total de 16 factors de risc amb tres opcions de resposta ("sí", "no" i "es desconeix"). Estan agrupats en 5 categories:
1. Història de conducta violenta del presumpte maltractador.
2. Amenaces i/o abusos greus contra la dona.
3. Circumstàncies agreujants.
4. Factors de vulnerabilitat de la dona.
5. Percepció de la situació de risc per part de la dona.

La suma de respostes afirmatives indica un nivell de risc segons els intervals definits a l'RVD-BCN:
1. Risc baix (d'1 a 7 punts)
2. Risc mitjà (8 o 9 punts)
3. Alt risc (de 10 a 16 punts)
- Quantitat de factors de risc sobre els quals es disposa d'informació: aquest protocol és útil si es disposa d'informació de 7 factors de risc o més. En cas contrari, es recomana no fer valoracions definitives fins a completar el nombre mínim de factors de risc esmentats.
- Presència d'altres factors de risc clau per valorar el risc que el professional troba a faltar en la llista anterior: hi ha factors de risc que, tot i ser importants, es donen solament en alguns casos, motiu pel qual s'ha desestimat incorporar-los a la llista, però sí que cal tenir-los en compte a l'hora de fer la valoració final del risc existent.

Per exemple:
- Està embarassada en el moment de fer aquesta valoració.
- Hi ha indicis que la parella o exparella té intenció de matar-la.

b) DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ REALITZADA EN FUNCIÓ DEL RISC

Breu descripció de la intervenció duta a terme directament vinculada a la valoració del risc.

c) CIRCUMSTÀNCIES PREVISIBLES QUE PODEN FER AUGMENTAR EL NIVELL DE RISC EN EL FUTUR (ALERTA)

Per exemple: l'agressor surt de la presó (per permisos o sortida definitiva), l'agressor torna del país d'origen o altres destinacions, etc.

7. Metodologia

- Ha d'emplenar el formulari el professional que està atenent la dona.
- Ho ha de fer a partir de la informació que li proporciona la mateixa dona i, si hi té accés, també a partir de la informació que li proporcionen altres serveis i la documentació disponible (sentències judicials, etc.).
- Les preguntes no s'han de formular com si es tractés de l'administració d'un qüestionari. Sovint la dona proporciona informació útil de manera espontània, o bé és el professional qui ho pregunta a la dona de manera flexible i en el moment oportú, en el context d'una entrevista o, segons el tipus de servei de què es tracti i com es trobi la dona, en el decurs de diverses entrevistes.
- No està dissenyat com un qüestionari que la dona pugui emplenar directament.

CIRCUIT BARCELONA CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES DONES

RVD-BCN

Protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona

Núm. d'expedient / Núm. d'història: **Data de la valoració:** / /

Nom i cognoms de la dona:

DNI / NIE / Passaport: **Data de naixement:** / /

	Història de conducta violenta de la parella o exparella	SÍ	NO	ES DESCONEIX
1	Agressions o violència física i/o sexual en els últims 18 mesos cap a la dona o cap a parelles anteriors.			
2	Agressions o violència vers terceres persones siguin familiars (fills/filles o d'altres) o no.			
3	Agressions a la dona quan estava embarassada.			
4	Antecedents policials/judicials de violència vers la parella/exparella (parella actual o altres parelles en episodis anteriors).			
5	L'agressor ha trencat mesures judicials de protecció de la dona.			

	Amenaces i/o abusos greus contra la dona	SÍ	NO	ES DESCONEIX
6	La dona ha rebut amenaces greus i creïbles, i/o amb ús d'armes respecte la seva integritat física.			
7	La dona ha patit un abús emocional i verbal greu en els últims 6 mesos.			

	Circumstàncies agreujants	SÍ	NO	ES DESCONEIX
8	La dona comunica al presumpte agressor la voluntat de separar-se o fa menys de sis mesos que s'ha produït la separació.			
9	Increment en els últims sis mesos en la freqüència o gravetat dels episodis de violència.			
10	El presumpte agressor abusa de drogues i/o alcohol.			
11	Diagnòstic o història de trastorn mental sever del presumpte agressor.			
12	Tinença o fàcil accés a armes per part del presumpte agressor.			
13	Intents o idees de suïcidi per part del presumpte agressor.			
14	Control extrem dels actes de la dona per gelosia o similar.			

	Factors de vulnerabilitat de la dona	SÍ	NO	ES DESCONEIX
15	Aïllament social i/o manca de recursos personals de la dona, i/o la dona justifica la violència exercida del presumpte agressor, i/o presència de fills/filles menors i/o dependents de la dona.			

	Percepció de la situació de risc per part de la dona	SÍ	NO	ES DESCONEIX
16	La dona creu que el presumpte agressor és capaç de matar-la personalment o a través de terceres persones.			

SUMA DE RESPOSTES AFIRMATIVES / VALORACIÓ DEL RISC	
RISC BAIX (d'1 a 7 respostes afirmatives)	
RISC MITJÀ (de 8 a 9 respostes afirmatives)	
RISC ALT (de 10 a 16 respostes afirmatives)	

TOTAL ES DESCONEIX	

L'RVD-BCN és útil si es disposa d'informació de **7 o més factors de risc**. En cas contrari es recomana no fer valoracions definitives fins a completar el nombre mínim de factors de risc esmentats.

En qualsevol explotació de l'obra autoritzada per la llicència es farà constar l'autoria.

Altres factors clau per valorar el risc que viu aquesta dona i que es troben a faltar a la llista anterior (enumerar però no puntuar)	
Està embarassada en el moment de fer aquesta valoració.	
Hi ha indicis que la parella o exparella té intenció de matar-la.	
Altres (especificar-los):	
-	
-	
-	

VALORACIÓ DEL RISC PER PART DEL O DE LA PROFESSIONAL

La valoració del risc per part del o de la professional es fa a partir dels apartats anteriors (puntuació obtinguda, quantitat de factors de risc sense informació i presència d'altres factors de risc importants per aquesta valoració).

RISC BAIX		RISC MITJÀ		RISC ALT	

Observacions d'interès

ACTUACIÓ EN FUNCIÓ DE LA VALORACIÓ DEL RISC ACTUALMENT EXISTENT

CIRCUMSTÀNCIES PREVISIBLES QUE PODEN AUGMENTAR EL NIVELL DE RISC EN EL FUTUR (ALERTA)

(Per exemple: l'agressor surt de la presó, l'agressor torna del país d'origen o d'altres destinacions, etc.)

Professional que fa la valoració:

Nom i cognoms o núm. d'identificació:

Adreça electrònica: **Telèfon/s:** **Fax:**

DNI / NIE / Passaport: **Adreça:**

En qualsevol explotació de l'obra autoritzada per la llicència es farà constar l'autoria.

20

FACTORS

HISTÒRIA DE CONDUCTA VIOLENTA DE LA PARELLA O EXPARELLA		
1	Agressions o violència física i/o sexual en els últims divuit mesos cap a la dona o cap a parelles anteriors.	Acció no accidental que durant els últims divuit mesos ha provocat dany físic i/o sexual. S'entén per violència física qualsevol agressió (cops de puny, bufetades, esgarrapades, empentes, cops de peu…), amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany. S'entén per violència sexual qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per la dona, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició de relacions sexuals per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional.
2	Agressions o violència vers terceres persones, siguin familiars (fills/filles o d'altres) o no.	El presumpte agressor va exercir agressió física, sexual o intent real d'agressió a: • Membres de la família (tant família consanguínia com política) i/o • Coneguts/des (amics/gues, companys/es de feina, veïns/es) i/o • Persones desconegudes.
3	Agressions a la dona quan estava embarassada.	Agressió física i/o sexual durant el període de gestació de la dona per part de la seva parella o exparella. S'hi inclou tam¬bé l'agressió psicològica greu i persistent.
4	Antecedents policials/judicials de violència vers la parella/exparella (parella actual o altres parelles en episodis anteriors).	En l'historial delictiu i/o policial del presumpte agressor hi consten antecedents per haver agredit físicament, sexualment o emocionalment qualsevol parella sentimental que hagi tingut anteriorment o tingui en l'actualitat.
5	L'agressor ha trencat mesures judicials de protecció de la dona.	L'agressor ha trencat una mesura de protecció. Té condemnes o diligències policials com a conseqüència d'haver trencat una mesura de protecció vers la parella o exparella.
6	La dona ha rebut amenaces greus i creïbles, i/o amb ús d'armes, respecte a la seva integritat física.	El presumpte agressor amenaça, intimida o coacciona la dona, amb o sense ús d'armes.
7	La dona ha patit un abús emocional i verbal greu en els últims 6 mesos.	Acció no accidental que durant els últims 6 mesos provoca dany emocional. S'entén per abús emocional i verbal greu: desvaloracions, humiliacions, insults, amenaces, crítiques, menyspreus, burles, vexacions, exigència d'obediència i submissió, coerció verbal o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.
8	La dona comunica al presumpte agressor la voluntat de separar-se o fa menys de 6 mesos que s'ha produït la separació.	En el moment de la valoració i/o de l'incident, la dona ha informat el presumpte agressor de la seva intenció de trencar la relació sentimental o ja es troben separats des de fa menys de 6 mesos.
9	Increment en els últims 6 mesos de la freqüència o gravetat dels episodis de violència.	Increment de la freqüència i/o gravetat de les conductes agressives vers la parella o exparella al llarg dels últims 6 mesos.
10	El presumpte agressor abusa de drogues i/o alcohol.	El presumpte agressor és dependent o abusa de substàncies tòxiques legals i/o il•legals (cocaïna, alcohol, haixix, heroï¬na, psicofàrmacs…).
11	Diagnòstic o història de trastorn mental sever del presumpte agressor.	Diagnòstic o història de trastorn mental sever del presumpte agressor, considerant com a tal, per exemple: • Trastorn de personalitat amb ira, impulsivitat o inestabilitat emocional. • Trastorn esquizofrènic, depressió major, trastorn bipolar, trastorn paranoic i similars.
12	Tinença o fàcil accés a armes per part del presumpte agressor.	El presumpte agressor té permís d'armes, en disposa o té la possibilitat real d'accedir-hi.
13	Intents o idees de suïcidi per part del presumpte agressor.	El presumpte agressor ha intentat suïcidar-se, ha tingut idees de suïcidi o en té.
14	Control extrem de la conducta de la dona per gelosia o similar.	El presumpte agressor manifesta conductes de control, assetjament i limitació de les llibertats de la dona motivades per la presència de gelosia o similars (per exemple, per creences culturals o d'altra mena).

FACTORS DE VULNERABILITAT DE LA DONA		
15	**Aïllament social i/o manca de recursos personals de la dona, i/o la dona justifica la violència exercida pel pre¬sumpte agressor, i/o presència de fills/filles menors i/o dependents de la dona.**	La dona no té, o no pot disposar, de recursos personals, socials, familiars, econòmics i/o laborals, o aquests són molt escassos. Presenta un aïllament en alguna o diverses de les àrees esmentades. i/o La dona justifica, minimitza o nega que el presumpte agressor hagi exercit algun tipus de violència vers la seva persona ("és bona persona, però quan beu perd el control i es torna violent"; "ell no vol fer-ho però a vegades es posa nerviós"; "és que jo no faig les coses bé i ell s'empipa"; "ell actua d'acord amb els seus costums i creences"...). i/o La dona té a càrrec seu fills/filles menors i/o dependents d'ella, que són comuns/es o no amb el presumpte agressor.

FACTORS DE VULNERABILITAT DE LA DONA		
16	**La dona creu que el presumpte agressor és capaç de matar-la personalment o a través de terceres persones.**	La dona té la percepció real de l'elevat risc al qual es troba exposada i té la convicció que el presumpte agressor és capaç de matar-la o de fer complir les amenaces de mort a través d'altres persones (familiars, amistats, sicaris, etc.).

ANNEX II - ACRÒNIMS

CAP Centre d'Atenció Primària en Salut

CAS Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències

ASSIR Centre d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva

SIAD Servei d'Informació i Atenció a les Dones

CP Codi Penal

CSMA Centre de Salut Mental d'Adults

CSMIJ Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil

EBAS Equip Bàsic d'Atenció Social

LEC Llei d'Enjudiciament Civil

LECrim Llei d'Enjudiciament Criminal

LOPJ Llei Orgànica del Poder Judicial

MMEE Mossos d'Esquadra

PL Policia Local