

***PAUTES D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS  
DE VIOLÈNCIES MASCLISTES***

***COMARCA DE LA GARROTXA***

**NOVEMBRE 2020**

# ÍNDEX

1. ANTECEDENTS
2. REVISIÓ
3. CONTEXT NORMATIU
4. DEFINICIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA
5. ÀMBITS D'ACTUACIÓ
  - 5.1. Serveis Socials Bàsics d'Atenció Social (SBAS)
  - 5.2. Salut
    - Atenció Primària de Salut
    - Salut mental i addiccions
    - Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
  - 5.3. Cossos de seguretat
  - 5.4. Justícia
  - 5.5. Serveis especialitzats d'atenció a la dona
  - 5.6. Educació
  - 5.7. Laboral
6. RECURSOS
  - 6.1. Annex serveis

## 1. ANTECEDENTS

L'any 1998 es va signar el Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica a la demarcació de Girona per coordinar tots els esforços i posar en comú els mitjans personals i materials per poder lluitar de la manera més eficaç possible contra la violència exercida sobre les dones. Es va constituir una comissió tècnica per fer-ne el seguiment i l'execució del protocol. El 22 de juny del 2006 se'n va signar una segona edició actualitzada. I al gener de 2019 es va fer [la tercera actualització del protocol gironí](#).

A partir de l'elaboració del protocol es va estimular la constitució de comissions de treball al territori per aplicar-lo, fer-ne el seguiment i consolidar-lo als municipis i comarques de Catalunya. A la Garrotxa es va crear la Comissió territorial de la Garrotxa, i es va treballar en l'adaptació concreta del Protocol de la demarcació de Girona i en la definició de les accions i funcions dels diferents serveis implicats per tal de treballar la línia de la prevenció, la sensibilització i l'abordatge davant les situacions de violència masclista.

El principal objectiu d'aquest document és adaptar la implementació del marc que estableix el Protocol a la realitat de la comarca de la Garrotxa, a partir de les peculiaritats dels diferents serveis i recursos que tenen un paper clau en la prevenció i en l'atenció.

Així doncs, en el marc de la Comissió territorial comarcal s'ha treballat en l'adaptació concreta i en la definició de les accions i funcions dels diferents serveis implicats per tal d'incidir en la línia de la prevenció, la sensibilització i l'abordatge davant de les situacions de violència.

El resultat d'aquest treball és el document de [Pautes d'actuació en situacions de violència masclista](#).

Les funcions de la Comissió comarcal són mantenir un espai periòdic entre els professionals de coordinació de casos de violència, assentar un marc d'actuació territorial de prevenció i fer un seguiment de com funciona.

La revisió s'ha aprovat a l'octubre de 2020.

## **2. REVISIÓ**

A la Garrotxa, el 2018-2019 s'ha fet una revisió del document marc del 2010 amb la descripció de les intervencions que es fan des de cada àmbit i de cada servei implicats en les situacions de violència masclista que es produeixen a la comarca de la Garrotxa.

L'estructura del document és una introducció explicativa de cada servei i del circuit d'actuació de cada àmbit. S'hi han inclòs els serveis educatius, els jutjats i el Servei d'Acompanyament a víctimes, l'Oficina de Treball de la Generalitat i els serveis d'urgència SEM i DIPSALUT.

Els àmbits que han participat en la redacció del document han estat:

ÀMBIT	REPRESENTANT	FUNCIÓ
<b>POLICIAL</b>	Blai Ortiz	Sotsinspector. Cap Mossos d'Esquadra ABP Olot
	Ramon Soler	Agent. Oficina Atenció Víctima Mossos d'Esquadra ABP Olot
	Ignasi López	Cap Policia Municipal
	Ferran Arcas	responsable de l'oficina de suport
	Rafael Toledo	responsable de l'àmbit de seguretat ciutadana
<b>SALUT</b>	Imma Muñoz	Unitat Infermera d'Urgències. Fundació Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa. (
	Pepi Mejías	Unitat Infermeria d'Urgències. Fundació Hospital D'Olot i Comarcal de la Garrotxa
	Montse Junqueras	Llevadora. Fundació Hospital d' Olot i Comarcal de la Garrotxa
	Sandra Tudela	Cap ginecologia. Fundació Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
	Ester Barris	Treballadora social. Fundació Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa
	Laura Sánchez	Infermera ABS Olot/Besalú. Institut Català de la Salut
	Glòria Bassetts	Directora d'Atenció Primària. Fundació Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa

	Lívia Jarque i Gemma Pujols	Psicòlogues Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil. Institut d'Assistència Sanitària
	M <sup>a</sup> Àngels Vila	Psicòloga clínica. Xarxa de Salut Mental Adults Garrotxa. Institut d'Assistència Sanitària
	Cèlia Costa	Treballadora social. Xarxa Salut Mental de la Garrotxa. Institut D'Assistència Sanitària
	Xavi Tolaguera	Educador Social. CAS drogodependències Garrotxa. Institut d'Assistència Sanitària
	Janina Roca	Psicòloga clínica. Programa Suport a Primària en salut mental i addicions als CAP's Garrotxa. Institut d'Assistència Sanitària.
<b>EDUCACIÓ</b>	Fina Colomer	Directora Equip Assessorament Psicopedagògic Garrotxa
	Marta Cullell	Treballadora Social Equip Assessorament Psicopedagògic Garrotxa
<b>JUDICIAL</b>	Paco Lozano	Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte, Girona.
	Antònia Montaner	Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte, Girona.
<b>ENTITATS</b>	Francesca Blanch	Advocada, Associació Alba, la Garrotxa
<b>ACCIÓ SOCIAL</b>	Maite Marcó	Coordinadora àmbit Relacions familiars , Consorci Acció Social de la Garrotxa

	Nuri Moré	Treballadora social Serveis Socials Bàsics, Consorci Acció Social de la Garrotxa
	Anna Suñé	Treballadora social ABS Olot. Consorci Acció Social de la Garrotxa
<b>Servei d'Informació i Atenció a les Dones</b>	Nuri Santayana	Psicòloga SIAD Garrotxa
	Yolanda Vilà	Advocada SIAD Garrotxa
	Associació Adara	Assessorament jurídic SIAD
<b>Laboral-Oficina Treball Generalitat</b>	Laia Sunyer	Tècnica d'ocupació-Tutora
	Mònica López	Tècnica d'ocupació-Personal especialitzat
	Carolina Corominas	Directora

### 3. CONTEXT NORMATIU

L'actuació dels serveis públics en l'àmbit de la violència masclista s'emmarca, principalment, en el context normatiu següent:

[La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista](#), disposa en l'article 11.1 que *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.* L'article 78 de la mateixa llei regula que *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.*

També l'article 85, que regula els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, concretament en el punt 2.b es recull l'obligació d'establir els mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluida entre els organismes implicats.

S'observa que un dels principis d'actuació en matèria de violència masclista és la coordinació entre els diversos sistemes de benestar social de les administracions públiques –que inclouen serveis socials, educació, salut, serveis policials, justícia, treball i habitatge– amb la finalitat d'establir programes d'actuació conjunts.

En relació amb el tractament de dades personals que es dugui a terme en el context del Protocol marc i dels circuits territorials, cal que s'emmarqui en el que disposa el Reglament (UE) del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE ([Reglament general de protecció de dades, RGPD](#)).



#### 4. DEFINICIÓ DE VIOLÈNCIES MASCLISTES

La violència contra les dones ha estat silenciada durant molts anys, a causa de creences o normes socials i culturals que han anat perpetuant aquesta situació. La consciència social que s'ha anat produint sobre aquesta problemàtica ha possibilitat la construcció de conceptes que definissin la violència cap a les dones. *Violència domèstica sexista, marital...* són molts dels noms que ha rebut, però que no defineixen exactament aquesta realitat com el concepte de *violència masclista*. El terme *violència de gènere* es considera un concepte que només inclou la violència cap a les dones en l'àmbit de parella.

La violència masclista és una violència que pateixen les dones pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre homes i dones.

Arran de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, s'utilitza aquesta expressió perquè *masclisme* és el concepte que de forma més general defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat per una part de la societat com a superior.

La Llei 5/2008 defineix la violència masclista com "aquella 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 privat".

La violència masclista en les relacions humanes dominades per l'home sovint és un procés crònic i cíclic.

El concepte de violència masclista inclou la violència cap a la dona en diferents àmbits:

<b>ÀMBIT</b>	<b>DEFINICIÓ</b>
De la parella	Violència contra una dona per un home que n'és o n'ha estat cònjuge o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.
Familiar	Violència exercida contra una dona per membres d'una mateixa família.
Laboral	És la violència contra la dona que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral o fora d'aquest entorn si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies: assetjament per raó de sexe i assetjament sexual.
Social o comunitari	Comprèn les agressions sexuals, el tràfic i explotació sexual de dones i nenes, la mutilació genital femenina o el risc de patir-la, els matrimonis forçats, la violència de conflictes armats i la violència contra els drets sexuals i reproductius.

Les violències masclistes tenen arrels socials i estructurals. Requereixen un abordatge en xarxa i comunitari que hi impliqui tots els serveis per tal d'afrontar-les i erradicar-les.

Existeixen aspectes comuns en les persones que viuen i/o han viscut violència, però la vivència i l'expressió de les situacions viscudes és molt personal i subjectiva, ja que el trauma no és igual per a tothom, tant pel que fa a qui el provoca com en la manera com afecta a cadascú (té a veure amb la interseccionalitat que porta a una vivència singular i subjectiva).

## 5. ÀMBITS D'ACTUACIÓ

### 5.1. SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

La missió dels professionals del SBAS és :

POTENCIAR LES **CAPACITATS** EN LES PERSONES PER AFAVORIR LA SEVA **AUTONOMIA** I LA SEVA RELACIÓ AMB L'ENTORN, DES D'UNA **VISIÓ INTEGRAL**, PER MILLORAR LA SEVA **QUALITAT DE VIDA**.

Quan es detecta una situació de violència, es considera de caràcter prioritari, per tant l'atenció ha de ser immediata. Una tècnica social especialitzada en relacions familiars i situacions de violència familiar és qui fa l'atenció. La primera valoració que cal fer és si es tracta d'una situació de risc immediat o no.

En situacions de **RISC IMMEDIAT**:

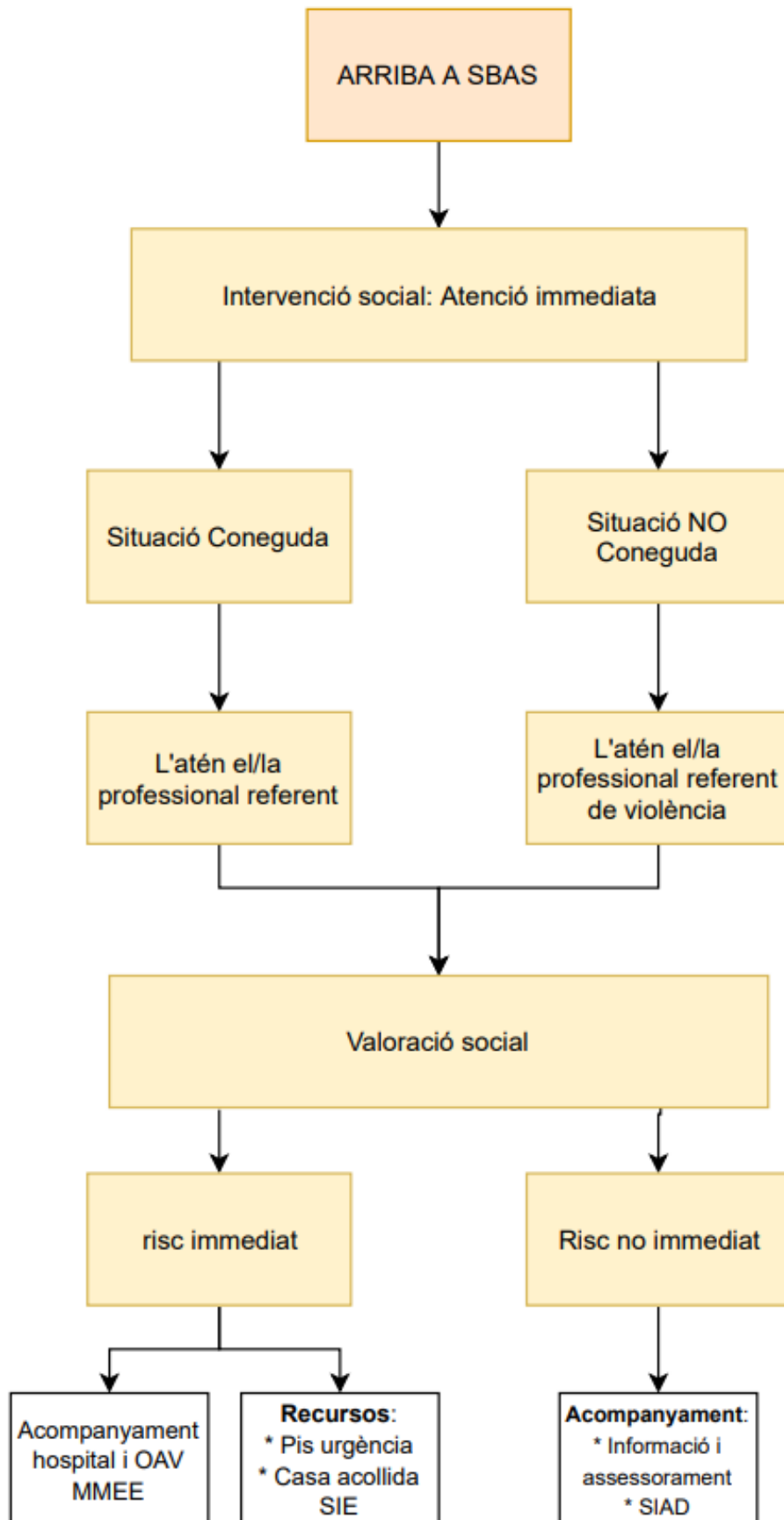
S'ofereix acompanyament i recursos de resposta urgent per a les dones que es troben en situacions de violència masclista i els infants i adolescents. La seva funció serà:

- Oferir allotjament d'urgència a les dones que necessiten un espai de seguretat i protecció.
- Informar i assessorar sobre els aspectes jurídics relacionats amb el procés penal i civil derivats de la situació de violència.
- Acompanyar emocionalment la dona i els infants i adolescents i oferir-los suport psicològic.
- Garantir els acompanyaments necessaris mentre està en la situació d'urgència.
- Gestió de la sol·licitud d'un servei d'acolliment i recuperació per a dones que es troben en situació de violència masclista.
- Informar i assessorar sobre els recursos de la xarxa especialitzada i els tràmits que necessiti fer.

En situacions de **RISC NO IMMEDIAT**:

Es fa una primera entrevista a la dona per conèixer la seva situació, oferir-li acompanyament i els serveis d'atenció psicològica i assessorament jurídic.

## Detecció situació de violència



## 5.2. SALUT

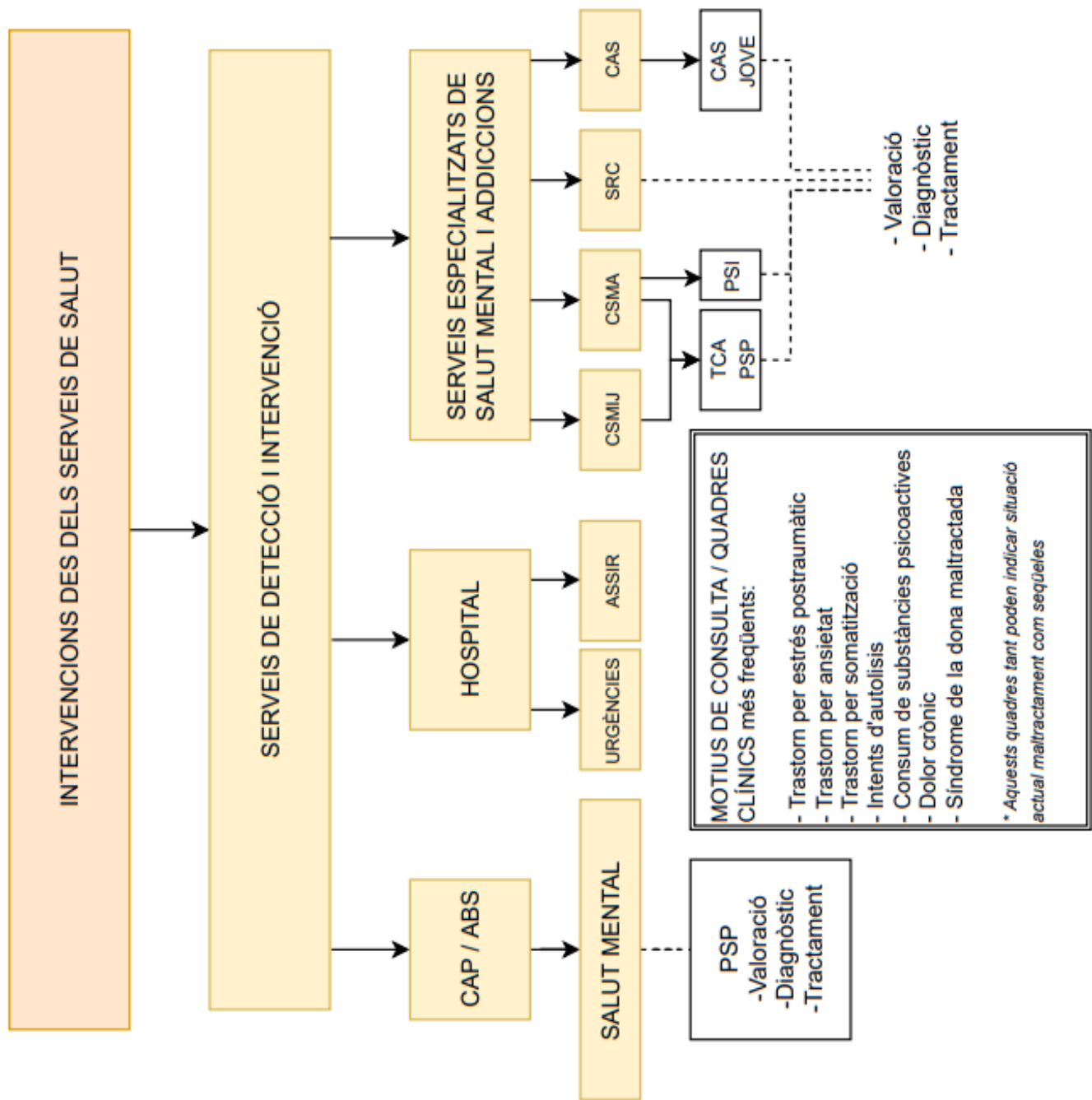
### ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT

Els centres d'atenció primària i consultoris locals de les àrees rurals són majoritàriament el primer punt d'entrada al sistema de salut. El fet de ser accessibles, de proximitat, amb equips multidisciplinaris, ofereixen l'escenari idoni per dur a terme la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les dones que es troben en situació de violència masclista. S'ofereix:

- ATENCIÓ SANITÀRIA
- ATENCIÓ SOCIAL
- ATENCIÓ PSICOLÒGICA (PSP)

Les funcions en els centres d'atenció primària s'estructuren en les actuacions següents:

1. **Prevenció:** amb l'objectiu de donar resposta a la creixent necessitat de prevenir i/o eliminar la violència masclista des de l'àmbit d'Atenció Primària, s'actua oferint programes de formació, de sensibilització i conscienciació als professionals i ciutadans contra la violència masclista.
2. **Detecció:** mantenint una actitud d'atenció activa, amb pautes per seguir durant l'entrevista per tal de detectar indicadors que ajudin a valorar la possibilitat que la dona que ve a la consulta pateixi una situació de violència, l'hagi patida o estigui en risc de patir-la.
3. **Atenció i recuperació:**
  - Oferint suport, assessorament i protecció a la dona, fent una intervenció i treball en la consulta amb un seguiment en el temps i, si el cas ho requereix, derivant professionals d'altres àmbits i establint mecanismes de coordinació transversal.
  - Emetent, quan escaigui, el comunicat i/o informe mèdic corresponent.
  - Fent la detecció i oferint l'atenció al presumpte agressor i, si escau, derivar-lo a dispositius especialitzats (perquè també són usuaris dels centres d'atenció primària).



## **PROGRAMA SUPORT A LA PRIMÀRIA EN SALUT MENTAL I ADDICCIONS A LES ABS (PSP)**

És un servei de consulta de psicologia que dona suport a l'equip de professionals d'Atenció Primària per a l'abordatge de violència, i ofereix una atenció *assistencial longitudinal* a la població de totes les edats. Funcions de prevenció, detecció, atenció - recuperació i derivació als serveis especialitzats dels diversos àmbits, des del treball de coordinació en xarxa. VALORACIÓ SITUACIÓ DE RISC: entrevista clínica. Intervenció individualitzada. Reflexió conjunta amb la dona, conscienciació. Comunicació a MAF/ASSIR/TS. Avaluació i tractament de simptomatologia lleu/moderada. Acompanyament i garantia de la intervenció multidisciplinària.

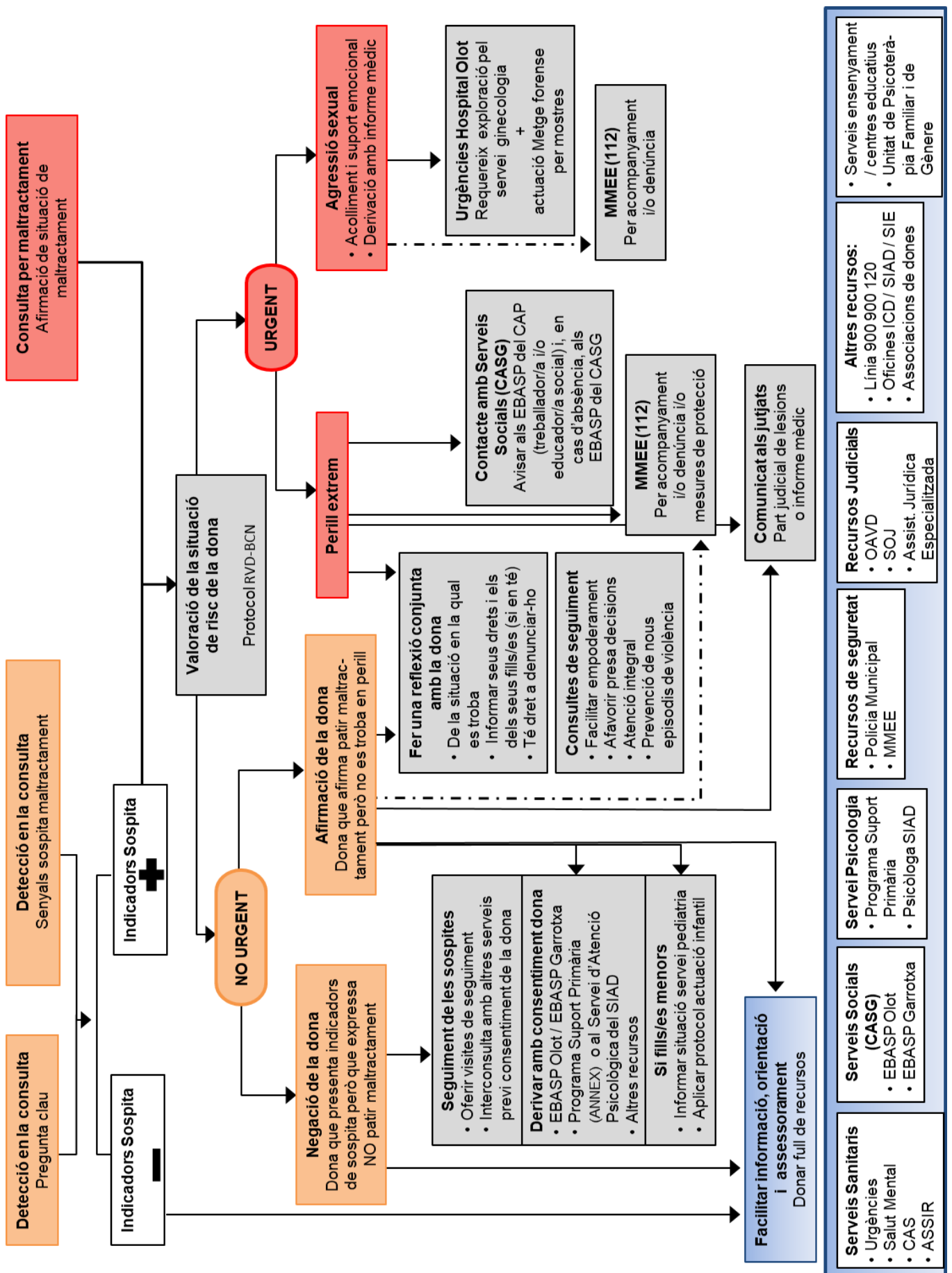
La simptomatologia pot ser un INDICADOR DE SOSPITA

- Síndrome dona maltractada: adaptació a la situació aversiva, increment en l'habilitat per afrontar els estímuls adversos i minimitzar el dolor, minimització, negació.
- Cal valorar la temporalitat i severitat per mesurar la gravetat, el caràcter permanent, crònic. Es poden presentar símptomes posteriors a la finalització de violència fins 5 o 15 anys després.
- S'ha de valorar baixa autoestima, les experiències de maltractament infantesa.
- Cal valorar dones grans amb discapacitat.

- Crisis d'ansietat i fòbies
- Insomni
- Depressió lleu/moderada/greu
- Dolor crònic
- Trastorn somatització
- Risc de suïcidi
- TOC
- TEPT
- Consum substàncies psicoactives
- Embarassos no desitjats

A continuació es presenta el diagrama d'actuació que s'ha elaborat amb l'objectiu d'orientar els professionals d'Atenció Primària en la prestació d'aquesta atenció integral a les dones maltractades que acudeixen a qualsevol d'aquests centres. Per facilitar la seva intervenció, s'ha dividit la demanda segons si la dona afirma o no patir violència i, en cas, d'afirmació, s'ha dividit segons la situació de perill en la qual es trobi. Així, es presenten quatre situacions per a les quals s'han plantejat pautes d'actuació diferents:

- Dona que presenta indicadors de sospita però que manifesta no patir violència.
- Dona que afirma patir violència però que no està en perill extrem.
- Dona que afirma patir violència i està en perill extrem.
- Dona que pateix una agressió sexual.





## SERVEIS DE SALUT MENTAL I ADDICCIONS

L' experiència de viure o haver viscut una situació de violència de gènere predisposa a una vulnerabilitat cap a patir un trastorn mental. Aleshores cal promoure des de tots els serveis d'atenció a la persona la identificació de situacions de risc, les relacions igualitàries sense abús, la promoció de conductes d'independència i autonomia personal i l'exercici de formes de comunicació no violentes per fer una tasca de prevenció de situacions de maltractament i les seves seqüeles.

Els Serveis de Salut Mental i Addiccions poden detectar situacions de violència masclista tant a l'inici de la demanda com al llarg del tractament, però sovint la situació de violència que pateix la persona està encoberta sota altres motius de consulta i no es destapa fins que el tractament va avançant. En algunes ocasions el professional té sospites del maltractament i cal un procés fins que es fa evident i es pot plantejar directament l'abordatge de la situació i fer la derivació al Servei d'Atenció Específic: SIAD.

Cal remarcar que des dels Serveis de Salut Mental i Addiccions no només es detecten persones que pateixen violència, sinó també d'altres que l'exerceixen, i cal treballar amb elles altres formes de comunicació des del respecte a l'altre per no perpetuar les situacions abusives. A la nostra comarca no hi ha un servei específic per atendre persones que exerceixen la violència com a patró de relació. La Unitat de Psicoteràpia Familiar i de Gènere del IAS atén persones de tota la província, i això suposa haver de desplaçar-se a Salt per rebre atenció especialitzada, un col·lectiu que per naturalesa té dificultats per posar-se en tractament per aquest tema.

Aquest Protocol situa els serveis de salut mental dins els recursos sanitaris especialitzats i especifica que poden detectar, diagnosticar i tractar una situació de violència masclista.

S'ha diferenciat quan es dona **la sospita** i **l'evidència** de patir i/o exercir la violència masclista en un **trastorn mental lleu** de quan es dona en un **trastorn mental greu**. Si el trastorn pel qual s'atén la persona és lleu, valorem prioritari l'abordatge des dels serveis especialitzats d'atenció a la dona o a l'home. Quan es dona la situació de maltractament en una persona que pateix un trastorn mental greu, considerem convenient fer un pla d'intervenció integrada

dels serveis de Salut Mental i Addiccions amb el SIAD o la Unitat de Psicoteràpia Familiar i de Gènere. Per poder portar a terme aquests plans d'intervenció integrada i per seguir l'evolució dels casos, s'utilitzarà l'espai periòdic de coordinació de casos de la comissió comarcal.

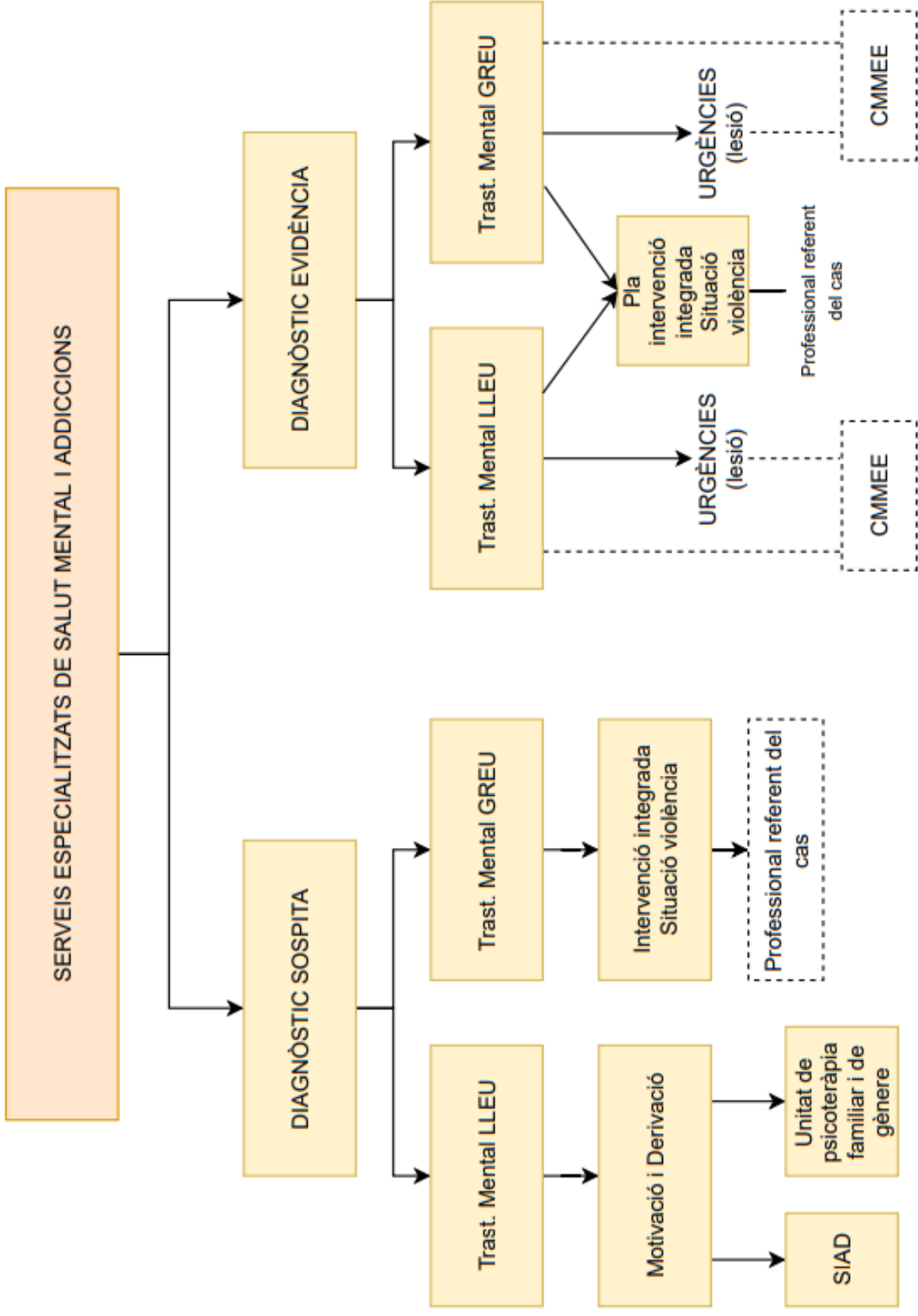
El protocol dels Serveis de Salut Mental i Addiccions té en compte les variables següents en la valoració:

- Evidència o sospita de la violència
- Simptomatologia lleu o greu
- Hàbits de consum de tòxics
- Presència de menors

En l'atenció i seguiment tenim en compte :

- Garantir una intervenció interdisciplinària.
- Garantir el continu assistencial facilitant la derivació als serveis específics (SIAD, SAH...).
- Assignar un professional referent quan intervenim des de diferents serveis.
- Abordar l'atenció tant de la víctima com de l'agressor.
- Establir comunicació amb els altres dispositius per garantir el treball en xarxa.

Les actuacions des de Salut Mental i Addiccions es conceptualitzen, com ja hem esmentat, des de la promoció des les relacions igualitàries, de les conductes independents i autònomes, i de l'exercici de formes de comunicació no violentes, practicant l'estil assertiu, afectuós i de respecte cap a l'altre.



SERVEIS ESPECIALITZATS DE SALUT MENTAL I ADDICCIONS

DIAGNÒSTIC SOSPITA

DIAGNÒSTIC EVIDÈNCIA

Trast. Mental LLEU

Trast. Mental GREU

Trast. Mental LLEU

Trast. Mental GREU

SIAD

Motivació i Derivació

Unitat de psicoteràpia familiar i de gènere

Intervenció integrada Situació violència

Professional referent del cas

Plànol integrat Situació violència

Professional referent del cas

URGÈNCIES (lesió)

CMMEE

URGÈNCIES (lesió)

CMMEE

## **HOSPITAL D'OLOT I COMARCAL DE LA GARROTXA**

La consciència social existent sobre les situacions de violència masclista, afegida al fet que en els darrers anys s'ha incrementat la demanda de persones que acudeixen al nostre centre per aquest motiu, ha accelerat la necessitat d'elaborar un protocol d'actuació que sigui útil per a tots aquells professionals que hagin d'intervenir en casos d'aquestes característiques.

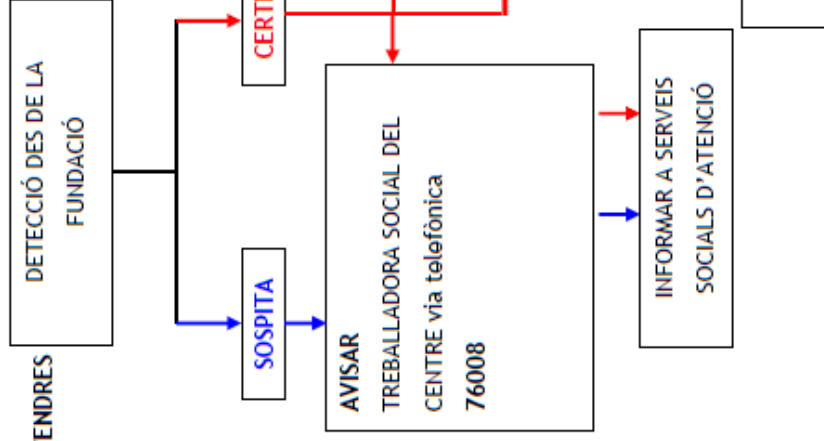
Els objectius són:

- Elaborar el protocol d'actuació interdisciplinari davant els casos de violència domèstica.
- Unificar el circuit d'intervenció interhospitalari.

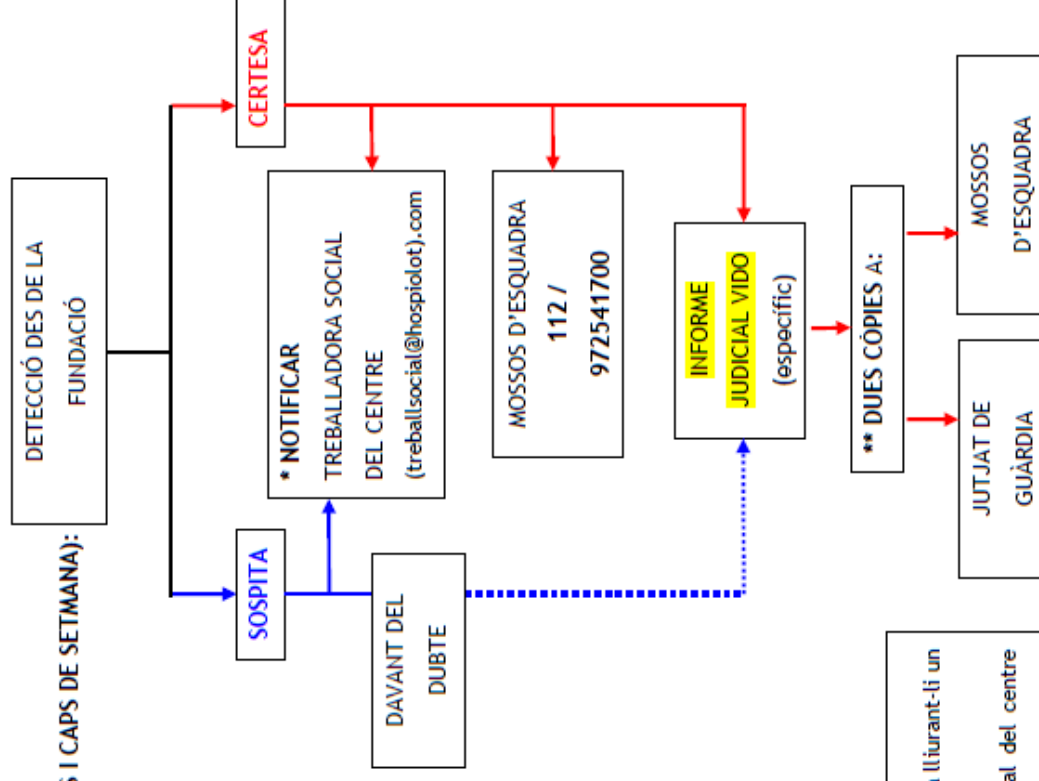
Treballar coordinadament entre els professionals implicats en el procés establint un circuit unificat que doni seguretat a l'hora d'intervenir en aquestes situacions. S'han establert dos circuits d'intervenció: un per a infància i un altre per a adults.

# RESUM DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ DELS SERVEIS SANITARIS EN VIOLÈNCIA MASCLISTA

Horari de DILLUNS a DIVENDRES  
de 9h a 17h:



Resta horari (NITS I CAPS DE SETMANA):



## PUNTUALITZACIONS:

- El personal sanitari podrà informar a la víctima dels recursos públics disponibles a la comarca de la Garrotxa lliurant-li un triptic informatiu.
- El facultatiu de guàrdia notificarà **SEMPRE** la incidència per correu electrònic a la treballadora social del centre ([treballsocial@hospiolot.com](mailto:treballsocial@hospiolot.com))
- El facultatiu de guàrdia d'Urgències trucarà als Mossos d'Esquadra i entregarà una de les còpies de l'informe judicial de VD als Mossos d'Esquadra. La segona còpia l'entregarà a l'administrativa.
- Des d'ASSIR es realitza screening de violència masclista en les dones embarassades.

### **5.3. POLICIA**

#### **Descripció del servei**

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

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

#### **Actuacions policials**

La PG-ME tirarà endavant les actuacions policials següents:

1. Preservar la integritat física de la víctima i gestionar l'assistència sanitària, quan sigui necessari.
2. Els grups d'atenció a la víctima (GAV) són les unitats de la PG-ME amb formació especialitzada per fer atenció i seguiment a víctimes de violència masclista, domèstica i altres víctimes vulnerables. Fem atenció, informació i assessorament a les víctimes sobre els drets i les accions que poden emprendre i sobre els organismes on poden acudir per exercir aquests drets. Els funcionaris de la PG-ME adscrits als GAV estan en contacte amb els diversos professionals del territori que intervenen en l'abordatge del fenomen de la violència masclista i domèstica establint protocols d'actuació i fluxos de comunicació per coordinar les intervencions d'una forma integral. Una altra de les tasques que assumeixen els GAV és el contacte amb les víctimes i el seguiment dels casos de manera individualitzada per garantir la seva seguretat i el compliment de les mesures que l'autoritat judicial hagi pogut determinar.

3. L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) és el servei de la PG-ME instal·lat en cada una de les comissaries, i té com a funció principal recollir totes les denúncies d'àmbit penal presentades per la ciutadania. En qualsevol cas, les denúncies relacionades amb els àmbits de la violència masclista, domèstica i altres víctimes vulnerables sempre es deriven posteriorment al GAV de referència perquè les assessorin, les derivin a altres serveis, si escau, i en facin un seguiment individualitzat.

4. Si la víctima no desitja denunciar els fets, es posaran en coneixement de l'autoritat judicial competent d'ofici, i s'informarà la víctima d'aquest fet i del procediment que ha de seguir en aquests casos.

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

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

7. La PG-ME acompanyarà, si cal, la dona i els seus fills i filles al lloc d'acolliment d'urgència de referència, sempre que aquesta no disposi de cap altre domicili que pugui garantir la seva seguretat.

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

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

violència.

### **1. Entrades i desencadenants en l'atenció a les víctimes de la violència masclista**

Les entrades i desencadenants del procés d'atenció a les víctimes de la violència masclista poden tenir lloc a través de les vies següents:

- Atenció telefònica / avís (112 - comissaria)
- In fraganti (actuació policial d'ofici)
- Denúncia de la mateixa víctima
- Comunicació d'una informació
- Requeriments judicials / Fiscalia

### **2. Seguiment i atenció per part del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)**

Independentment de la via d'entrada de la notícia de maltractament, el GAV s'encarregarà de fer el seguiment de la víctima seguint els procediments policials pautats.

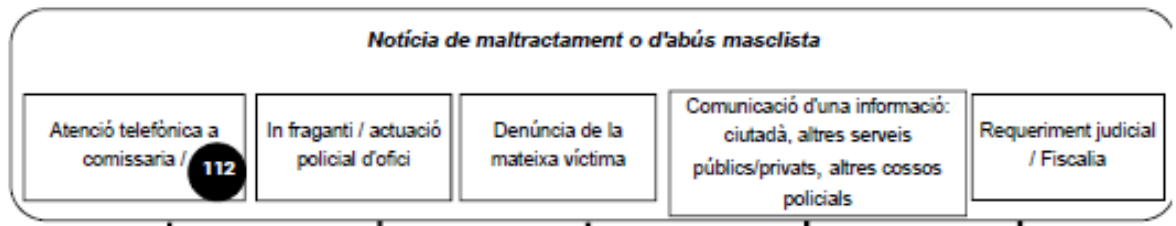
Aquests procediments tenen com a objectiu regular el seguiment i la protecció de les víctimes de violència masclista i alhora assignar les mesures de seguiment i protecció adequades a cada situació, de forma homogènia, eficaç i eficient.



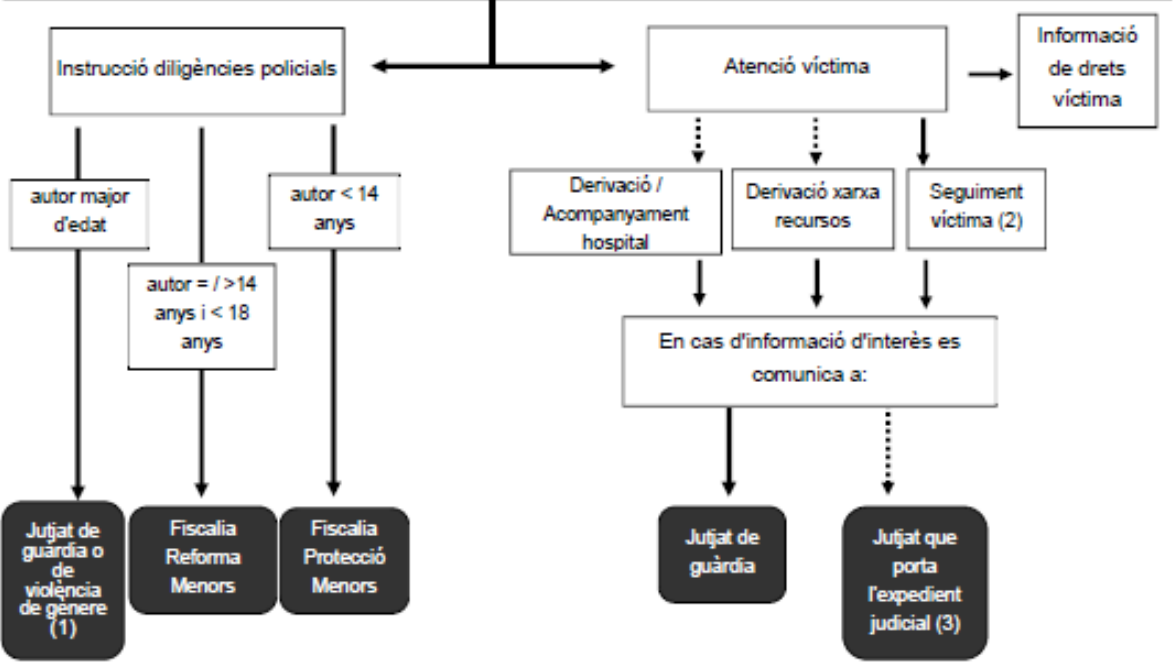
**Protocol d'actuació en cas de violència masclista**

---

*Intervenció dels Mossos d'Esquadra*



**Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra**



**LLEGENDA:**  
 Acció possible .....→  
 Acció pautada —————→

(1) Depenent dels fets (VGVD) i si hi ha jutjat específic al partit judicial  
 (2) Gestions realitzades pel GAV (grup d'atenció a la víctima)  
 (3) Si ja hi ha una causa oberta en fase d'instrucció

## 5.4. JUSTÍCIA

### L'Equip d'Assessorament Tècnic Penal ( EATP)

Aquest equip, integrat per figures de psicologia i treball social, depèn dels Serveis Territorials de Justícia, i actua d'ofici a petició de la Fiscalia, dels jutjats d'instrucció, dels jutjats penals i de les audiències provincials, que poden sol·licitar-li informes pericials o documentals sobre les persones investigades, sobre les víctimes i sobre els testimonis.

Quan la petició judicial se centra en les **víctimes**, el jutge pot sol·licitar a l'EATP dos tipus d'intervenció:

1. El suport a l'exploració judicial de l'infant o adolescent o persones d'especial vulnerabilitat, que han estat víctimes o testimonis d'uns fets delictius, generalment relacionats amb la violència domèstica, violència de gènere i amb casos d'abusos o d'agressions sexuals.
2. Un informe pericial sobre la situació sociofamiliar, o sobre la credibilitat del seu testimoni, així com les possibles seqüeles psicològiques que pugui patir arran dels suposats fets. Aquests pericials es poden realitzar tant amb relació a menors d'edat penal com a persones adultes.

En el primer cas, la petició judicial sol coincidir amb la fase d'instrucció del cas. El suport a l'exploració judicial el realitzen professionals amb especialització en l'àmbit de la psicologia i del treball social, els quals auxiliem el jutge a l'hora de prendre's declaració. Les figures tècniques exploren directament l'infant sota la supervisió i direcció del jutjat instructor, normalment acompanyat pel fiscal i les parts personades a la causa. L'exploració es porta a terme en un espai especialment condicionat i es fan servir els mitjans audiovisuals que permeten l'enregistrament de la prova. Si aquesta gravació s'ha portat a terme en les condicions legals exigides, podrà ser utilitzada com a prova preconstituïda.

En el segon cas, l'informe pot incloure l'anàlisi del testimoni, l'estudi de la seva personalitat, de les relacions familiars així com de les seqüeles psicològiques que puguin haver patit arran dels suposats fets. En aquest informe també s'hi fa constar la valoració de la capacitat per testificar davant la instància judicial, així com la necessitat d'aplicar en aquests actes mesures de protecció visual entre la víctima i la persona acusada.

Quan es té coneixement que la víctima o testimoni ha estat objecte d'altres intervencions professionals, es porta a terme la coordinació prèvia amb els equips que hi han intervingut. Si a

partir de la intervenció duta a terme per part dels pèrits es valora que la persona necessita informació i assessorament fora de l'àmbit pericial, se la deriva a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte.

Amb relació a les persones encausades, els jutges també poden sol·licitar a aquest equip un estudi sobre les capacitats cognitives i volitives, per tenir-ho en compte en fase de judici, si se li han d'aplicar atenuants o eximents. En fase d'execució d'una pena de presó, i en determinats casos, el jutge també pot sol·licitar assessorament amb relació a quina mesura penal alternativa a la presó podria complir.

La metodologia i les actuacions dels professionals s'inspiren, entre d'altres, en els principis de mínima intervenció i de treball en xarxa per evitar exploracions innecessàries. A la vegada, es vetlla per minimitzar l'efecte negatiu que pot tenir per a les víctimes i per a la seva família el pas per la instància judicial, especialment si es tracta d'infants o adolescents, per evitar els efectes d'una victimització secundària.

### **Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte**

L'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD), dels Serveis Territorials de Justícia, és un servei gratuït format per professionals amb especialització de l'àmbit de la psicologia, del treball social i de l'educació especialitzada, que ofereix atenció, suport emocional i orientació a les persones que es consideren víctimes de qualsevol tipus de delicte abans, durant i després del procés penal. Les víctimes poden accedir a l'oficina per iniciativa pròpia, derivades d'altres serveis o a través de la pròpia instància judicial. L'atenció que s'ofereix és presencial o telefònica.

Els objectius generals de l'oficina són, per una banda, facilitar la connexió entre la víctima i els recursos de tipus legal, econòmic i social que té al seu abast i, per l'altra, gestionar les actuacions pròpies com a punt de coordinació de les ordres de protecció per a víctimes de violència domèstica i de gènere<sup>1</sup> i totes les que li corresponen d'acord amb la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte (LEVD).

Amb relació a les dones víctimes de violència domèstica i de gènere, i a diferència de les víctimes que s'adrecen voluntàriament al servei que no són víctimes d'aquests tipus de fets, l'entrada en vigor de la *Llei orgànica 27/2003 del 31 de juliol, reguladora de les Ordres de Protecció dels delictes de violència domèstica*, obliga les OAVD a informar aquestes víctimes

<sup>1</sup> Per decret de govern de la Generalitat, de 21 d'octubre de 2003.

amb relació al contingut i vigència de les penes i els canvis en la situació processal de la persona investigada o penada durant tot el procediment judicial, i ha d'activar els mecanismes de protecció social.

Generalment les víctimes que s'adrecen a aquesta oficina de manera voluntària són majors d'edat. Quan s'intervé amb infants o adolescents, sempre es porta a terme amb el consentiment dels seus pares, tutors/es o representants legals<sup>3</sup>.

Per a totes les víctimes, en general, correspon a aquesta oficina:

- Informar-les i assessorar-les amb relació al seu paper en el procés judicial i als seus drets des d'abans d'interposar la denúncia fins a la resolució judicial, tal com estableix la Llei de l'Estatut de la Víctima.<sup>2</sup>
  - ❖ Sobre el dret a l'assistència jurídica gratuïta i el torn d'ofici.
  - ❖ Sobre els ajuts econòmics als quals es pot tenir dret per haver patit determinats delictes.
  - ❖ Sobre com accedir als serveis especialitzats i als cossos de seguretat per facilitar el procés de recuperació i la protecció.
- Oferir-los suport i contenció emocional en situació de crisi, especialment quan es troben en seu judicial.
- Acompanyar-les en els actes judicials per tal de fer-los costat en les dependències judicials i en el moment de la declaració, especialment en els casos de víctimes més vulnerables.
- Sol·licitar la utilització dels mitjans materials necessaris per evitar la confrontació visual entre la víctima i la persona encausada durant els actes judicials -compareixences i judicis-, quan es constata una especial necessitat.

En funció del nivell de risc i de les necessitats de les víctimes, s'establirà un pla de treball amb elles i, si escau, se les orientarà als serveis més adients. Si es detecta l'evidència d'un possible maltractament i la víctima no l'ha denunciat, se l'orientarà a denunciar-ho i, si no està disposada a fer-ho, es posarà en coneixement del cos dels Mossos d'Esquadra i del jutjat de guàrdia.

Pel que fa a les víctimes que tenen ordres de protecció vigents i que la persona penada està

<sup>2</sup> En coordinació amb els col·legis d'advocats de Girona i Figueres, es faciliten les gestions per a la designació d'un advocat, si escau.

<sup>3</sup> Vegeu Protocol de coordinació contra els abusos sexuals i altres maltractaments a infants i adolescents a la demarcació de Girona  
[http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/protocol\\_ab\\_sex\\_menors.pdf](http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/protocol_ab_sex_menors.pdf)

complint una pena o una mesura penal alternativa, l'OAVD té establerts uns protocols de coordinació amb els centres penitenciaris i amb els equips que executen les mesures penals alternatives, a partir dels quals s'estableixen els mecanismes per assegurar a les víctimes la informació dels canvis de la situació de la persona penada, com ara sortides programades del centre penitenciar, canvis de grau, etc. Quan es detecta un risc per a la víctima, en coordinació amb els cossos de seguretat i els operadors socials implicats, s'activen actuacions per tal de facilitar-li la protecció.

En els casos de víctimes amb ordres de protecció vigents de l'àmbit de la violència domèstica i de gènere que resideixen a Catalunya, els agressors de les quals estan complint la pena de presó en un centre penitenciar fora de Catalunya, s'estableix una coordinació amb la Unitat de Violència envers la Dona a Girona, de la Subdelegació del Govern.

L'OAVD té un àmbit d'actuació supracomarcal i pot atendre les víctimes de tots els partits judicials de la demarcació de Girona. Fa atenció els matins de dilluns a divendres, i tardes amb hores concertades. Les seves dependències estan ubicades al Palau de Justícia de Girona. Les víctimes també poden contactar amb l'OAVD :

- Al telèfon gratuït 900121884 (de dilluns a divendres, de 8 a 22 hores)
- Via correu electrònic : [infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat](mailto:infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat)

*Notícia de maltractament o d'abús masclista*

Per iniciativa pròpia de la víctima

Per derivació d'altres serveis

Per derivació judicial

**Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte**

Atenció a la víctima

Indicis evidents de maltractaments  
no denunciats

Informar la víctima dels seus drets

Acompanyar la víctima en els actes judicials

Sol·licitar la utilització de mesures de protecció visual en els actes judicials

Facilitar l'accés als ajuts i serveis especialitzats

Oferir suport i contenció emocional

Garantir informació actualitzada sobre la situació penitenciària de la persona imputada  
(LO 27/2003 OP)

Mossos d'Esquadra

Jutjat de guàrdia

## **JUTJATS**

S'ha establert un canal de comunicació amb els jutjats, que participa en la Comissió comarcal de violència masclista. S'ha establert que els serveis que formen part del Marc d'Actuació en situacions de violència masclista podran fer arribar informes al jutjat, amb la finalitat d'aportar més informació a la situació de violència, recollint les intervencions fetes des dels diferents serveis, per poder disposar d'una visió més integral de les conseqüències de la violència i del risc que es detecta professionalment.

Aquests informes es poden adjuntar a l'atestat policial o es poder fer arribar directament als jutjats.

## 5.5. SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DONA

Els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (d'ara endavant, SIAD), de titularitat municipal o bé comarcal, ofereixen informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la vida de les dones: àmbit laboral, social, personal, familiar i altres. Catalunya compta amb 100 SIAD distribuïts per tot el territori, exceptuant el municipi de Barcelona, que compta amb la seva pròpia xarxa de serveis, que s'anomenen PIAD. L'Institut Català de les Dones (d'ara endavant, ICD) subvenciona aquests serveis amb diferents quantitats econòmiques en funció del tram de població que han d'atendre en el seu municipi o comarca. Així mateix, els SIAD formen part de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral, la qual engloba un conjunt de serveis específics per a l'atenció integral de la violència masclista establerts per la Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista. El desplegament dels SIAD arreu del territori català s'inicia l'any 2008, arran de la Llei i seguint un procés de planificació territorial per al període 2008-2013. Un cop finalitzat aquest període de planificació territorial, l'ICD emprèn una avaluació de la xarxa de SIAD a fi de conèixer els diferents models d'atenció dels serveis i determinar-ne el nivell de qualitat.

Les intervencions que es realitzen dins i des dels SIAD tenen un doble objectiu:

- a) Lluitar per la igualtat entre homes i dones, a través l'atenció a dones i per la igualtat d'oportunitats en l'accés als recursos, el desplegament de polítiques de gènere i la sensibilització comunitària sobre aquesta qüestió.
- b) Abordar les situacions de Violència Masclista, a través de l'atenció a dones que es troben en aquesta situació, la creació de circuits de violència masclista amb la xarxa local i la sensibilització comunitària sobre aquesta problemàtica.

Així, podríem dir que els àmbits d'intervenció dels SIAD es focalitzen en aquests dos objectius, que generen dos eixos d'intervenció complementaris però operativament diferenciats:

- (a) el treball actiu per la igualtat entre homes i dones, i
- (b) la detecció i l'abordatge de la violència masclista.



Alhora, els SIAD despleguen un seguit d'accions emmarcades dins de dues estratègies principals per tal d'assolir aquests dos objectius: Avaluació dels serveis d'informació i Atenció a les dones de Catalunya.

**1. Atenció personalitzada dins del SIAD.** Es tracta de les accions que es porten a terme a l'interior del servei. L'atenció personalitzada pot ser:

- Individual, des de l'atenció i l'orientació a les dones de manera generalista per acostar els recursos a totes les dones, fins a l'atenció específica de dones en situació de violència masclista.

- Grupal, des del desenvolupament de tallers i activitats obertes a totes les dones de la població segons el seu interès, fins a grups terapèutics d'acompanyament a dones que han viscut situacions de violència masclista.

## **2. Abordatge coordinat fora del SIAD**

Es tracta del treball que es fa fora del SIAD, ja sigui per fomentar el treball en xarxa amb el conjunt de recursos del territori, o bé per desenvolupar accions comunitàries i de sensibilització amb el conjunt de la població. Aquest treball fora del SIAD pot centrar-se en:

La intervenció comunitària, des del desenvolupament de polítiques de gènere o igualtat i la sensibilització sobre les desigualtats entre homes i dones, com ara la celebració del 8 de març; fins a la sensibilització sobre la violència masclista, com ara la celebració del 25 de novembre. L'abordatge coordinat amb la xarxa local i la xarxa especialitzada en violència masclista, per desenvolupar polítiques d'igualtat de forma transversal i donar suport a les entitats de dones o per desplegar circuits de violència masclista.

## **SIAD de la Garrotxa**

El SIAD de la comarca de la Garrotxa és un servei públic i gratuït que depèn del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, i ofereix una atenció integral i especialitzada en les necessitats de les dones. El SIAD pot atendre demandes d'informació i/o assessorament, d'atenció psicològica

individual, d'assessorament jurídic, de seguiment i/o activació del TAM o de participació en algun dels projectes de format grupal.

Una mateixa persona pot fer diferents tipus de demanda o estar vinculada a diferents espais o intervencions, tant des de l'inici, quan arriba al servei, com durant el procés. De vegades es fan consultes puntuals que es donen tant per situacions personals directes com per saber com actuar davant del que li està passant a persones properes.

El SIAD fa diferents tipus d'atenció a les persones:

### **ATENCIÓ DIRECTA**

Amb un objectiu més basat en la intervenció, que inclou els serveis següents:

- **Espai d'Acollida**, que bàsicament fa Serveis Socials. El SIAD és un servei que està molt integrat en el funcionament de Serveis Socials. Això facilita que es pugui treballar molt coordinadament entre els diferents professionals.
- **Servei d'Atenció psicològica**, portat per una psicòloga especialitzada en gènere i violència masclista.
- **Servei d'Assessorament jurídic-legal**, a càrrec d'una advocada especialitzada en gènere i violència masclista.
- **TAM VG**, telèfon d'assistència mòbil per violència de gènere. Està gestionat per Creu Roja i permet la localització directa de la dona per part de Mossos.
- **Espai de Bontracte**, que vol ser un espai de treball comunitari, de prevenció i d'intervenció alhora, dirigit també per la psicòloga del SIAD.

### **ATENCIÓ INDIRECTA**

Amb un objectiu més enfocat a la prevenció, que es concreta en:

- Tallers als centres educatius de la comarca (Memòria a part lligada a l'any escolar).
- Comissió de Violència Masclista de la comarca de la Garrotxa.
- Trobades de SIAD de la província de Girona.

- Espais de coordinació i d'intervisió de casos entre Serveis Socials i SIAD, alhora que s'incentiva el treball en xarxa i es promouen espais de trobada conjunts amb professionals dels diferents àmbits.

## **DERIVACIÓ**

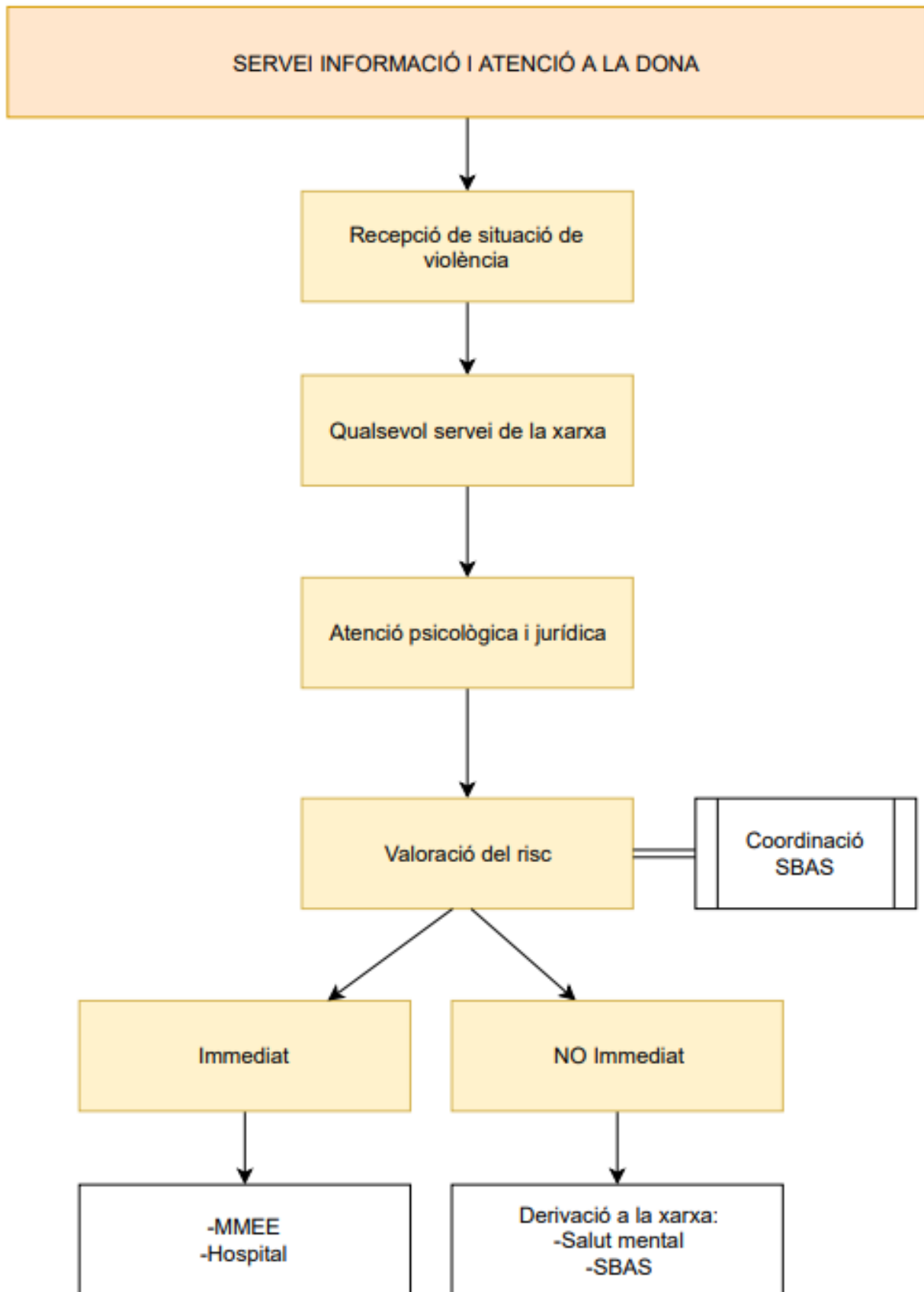
El SIAD com a tal pot derivar i rebre derivacions directament de qualsevol recurs o servei de la xarxa. Tot i així, en casos de VM les derivacions arriben principalment per part de Serveis Socials i Mossos.

Alhora, el SIAD deriva o activa els serveis pertinents en funció del moment i situació en què arriba el cas. Pot activar més d'un recurs alhora (Serveis Socials, Mossos, TAM, OAVD, etc.)

El fet que la majoria de persones derivades arribi a través de Serveis Socials té lògica, tenint en compte com tenim establert el Protocol de violència masclista de la comarca. D'acord amb aquest Protocol, Serveis Socials és el principal referent dels casos, i fa de filtre i de derivador després d'una valoració de cada cas per determinar el circuit més adequat i l'ordre més adient a l'hora d'activar els recursos.

D'altra banda, quan les persones arriben directament al SIAD, aquest valora si cal derivar i/o activar a Serveis Socials per fer un seguiment o donar sortida a altres necessitats i/o demandes (social, econòmic, laboral, menors, etc.).

Des del marc de la Comissió de Violència es va acordar que des de Mossos s'oferirà a les dones que van a buscar informació i/o a posar denúncia la possibilitat de rebre atenció per part de Serveis Socials, per part del SIAD o d'ambdós alhora. En el cas que només vulguin ser ateses pel SIAD, la Policia fa arribar la petició directament al SIAD. En el cas de demanar atenció de Serveis Socials o de tots dos, arriba a Serveis Socials i des d'allà la deriven al SIAD.



## 5.6. EDUCACIÓ

Les principals activitats de prevenció de la violència masclista que es fan des del Departament d'Educació són les que es porten a terme als instituts i a les escoles, que han de preveure en el seu projecte educatiu o projecte de direcció la coeducació i l'educació per la pau i la convivència. Les activitats de foment de la igualtat entre nois i noies i de prevenció de relacions abusives i de qualsevol tipus de violència, s'han d'incloure de forma transversal dins de les programacions de les diferents matèries i de l'acció tutorial.

Pel que fa a la detecció, en els centres educatius podem trobar situacions de violència masclista en tres àmbits diferents:

- a. en els fills i filles de dones víctimes de violència,
- b. en les mateixes dones, que es relacionen amb els centres com a mares,
- c. en les relacions entre l'alumnat adolescent.

a. En els centres educatius, la violència de gènere i la violència domèstica es manifesten primordialment a través de les altres víctimes, els fills i les filles que viuen aquestes situacions. Quan es tenen sospites o evidències que algun alumne ha estat objecte de maltractaments en l'àmbit familiar, cal seguir el protocol

[http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictos/maltractament\\_inf\\_adolesc/index.html](http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictos/maltractament_inf_adolesc/index.html)

Quan un alumne manifesta una possible situació de violència contra la seva mare en l'àmbit familiar, es considerarà que hi ha sospita de maltractaments. El centre educatiu demanarà la intervenció del servei social d'atenció primària corresponent, perquè valori la situació i derivi el cas a serveis específics, si escau, i informarà l'EAP i la inspecció educativa de les actuacions fetes.

b. Quan aquesta situació és explicada per la mateixa mare al professorat, es procedirà igual que en el punt anterior. Si la demanda és urgent, s'orientarà la mare cap als Mossos d'Esquadra.

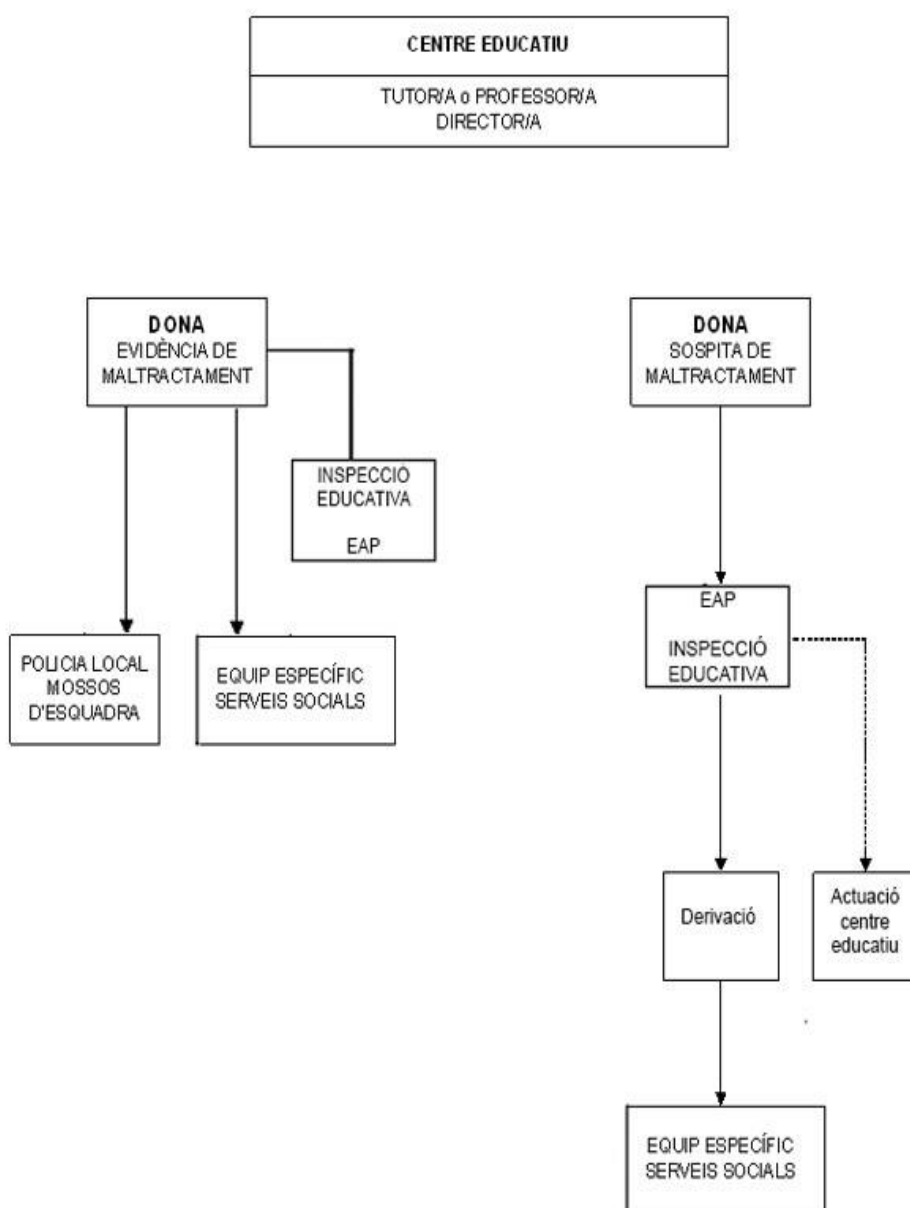
Si un professional d'un centre educatiu és testimoni d'un acte de violència masclista o observa lesions en una mare que poden ser degudes a aquesta causa, informarà l'equip directiu perquè contacti amb el referent dels Mossos d'Esquadra i acordin les actuacions que cal fer.

c. Les relacions entre adolescents poden derivar en alguns casos cap a una situació efectiva de violència masclista que requereixi una intervenció especialitzada. El tutor o tutora informará l'equip directiu i contactarà amb l'EAP, l'orientador/a o la comissió social de centre per tal d'establir les actuacions que cal fer i derivar la noia al servei específic més adequat segons els recursos de la zona.

En el cas que es tingui constància que s'ha comès una agressió, s'ha d'informar la família per tal d'interposar denúncia davant els Mossos d'Esquadra; si l'agressió s'ha comès dins el centre educatiu, cal seguir el protocol de presumpta comissió de delictes o faltes penals dins les dependències del centre (*Documents per a l'organització i la gestió dels centres. Actuacions del centre en diversos supòsits*).

# PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE

## INTERVENCIÓ DELS CENTRES EDUCATIUS



## 5.7. OFICINA DE TREBALL D'OLOT (SOC)

Des de l'any 2012, el SOC ha donat compliment a la normativa relativa a les dones en situació de violència masclista, prioritzant la identificació i protecció de la informació de les dones en situació de risc, amb ocultació de les seves dades i restringint l'accés a la seva informació.

Amb aquesta finalitat, a partir de la publicació de la instrucció relativa a la creació en les oficines de treball d'una xarxa d'atenció a les dones en situació de violència masclista, el SOC dota de personal especialitzat, especialment format en aquesta problemàtica, per tal que siguin les persones que facin l'atenció, el seguiment i l'oferiment d'accions a les dones en aquesta situació en les oficines de treball.

Així doncs, d'una banda, es vol oferir un servei de proximitat i un punt d'atenció a les dones en situació de violència masclista treballant coordinadament amb la xarxa territorial (en especial, amb els Serveis d'intervenció Especialitzada) i, d'altra banda, a nivell intern, es vol dotar les oficines d'unes pautes d'actuació normalitzada i homogènia així com d'un protocol d'actuació, descriure processos i particularitats del tractament de dades i dissenyar unes eines específiques de gestió i, sobretot, de protecció.

La finalitat última d'aquestes actuacions és promoure la participació de les dones en situació de VM en els processos de selecció per a la cobertura de vacants i accions ocupacionals, si així ho desitgen.

Protocol d'atenció:

Detecció de la situació i primera atenció: En els casos de dones que no vinguin derivades per la xarxa territorial, l'entrevista inicial serà el moment en què es detecti l'existència d'una situació que fa necessària la intervenció del personal específic. En aquests casos, el personal d'atenció inicial acabarà la recollida de la informació bàsica de la demanda d'ocupació i la derivarà al personal especialitzat o tutor que estigui disponible en aquell moment. Caldrà evitar que en aquesta atenció inicial, la dona expliqui els detalls de la seva situació ja que ho podrà fer més tard al personal especialitzat. Es tracta d'evitar al màxim la victimització secundària.

En aquests moments s'explicarà a la dona que en endavant l'atendrà un/a professional específic que serà el seu referent per a qualsevol gestió que hagi de fer en el SOC.

Derivacions per la xarxa territorial d'atenció integral i SIE a les oficines de treball:

Les oficines de treball vetllem perquè existeixi una adequada coordinació amb la resta de dispositius d'atenció a les dones en situació de VM del territori, perquè s'acordin protocols de comunicació, acompanyament i derivació. En aquest sentit, les dones que ens arribin derivades seran ateses directament pel personal tutor o especialitzat sense passar pel personal d'acollida. En aquests casos es donarà una cita prèvia amb dia, hora i nom de la persona que l'atendrà.



Entrevista amb el personal tutor o especialitzat i seguiment del procés de tutoria: S'assignarà de forma immediata un/a professional i se li donarà informació sobre els serveis que s'ofereixen tant a l'Oficina de Treball com al territori. A partir d'aquí, si la persona així ho desitja, se li donarà cita per a un altre dia per iniciar un seguiment més exhaustiu i personalitzat.

Els objectius són valorar el perfil professional, valorar les circumstàncies que poden dificultar la inserció laboral i assolir un compromís de seguiment, si és possible.

Es revisaran les dades personals i de contacte (i es modificaran, si cal); es revisaran les dades curriculars (molt especialment les condicions de recerca de feina), es revisarà l'acreditació de la condició de VM a través de mitjans de prova qualificats (segons la Llei 5/2208) i s'activarà l'indicador de confidencialitat, si escau.

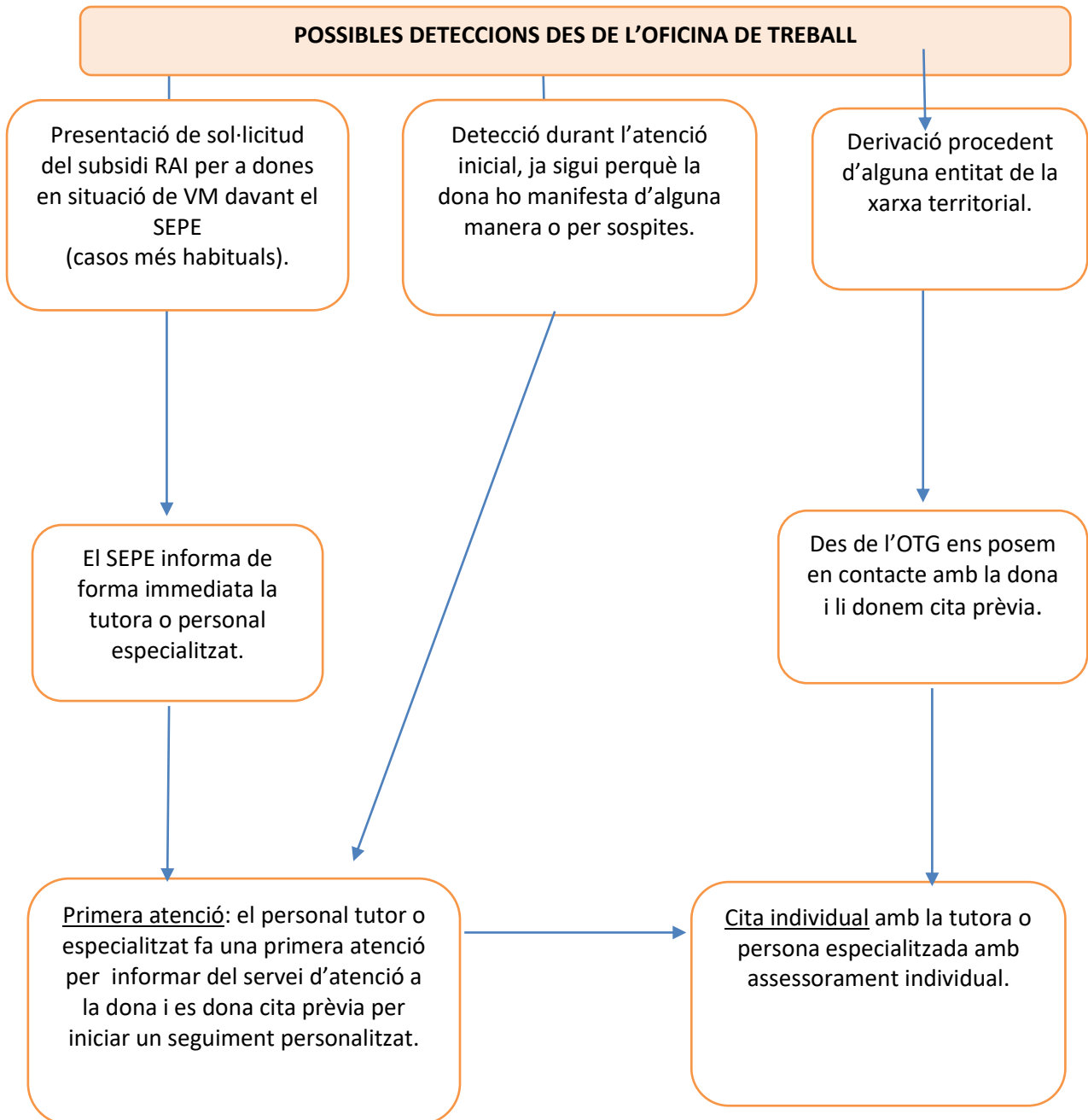
Protecció de la informació i confidencialitat de les dades. S'oferirà la possibilitat de protegir les seves dades en la línia de garantir un accés restrictiu a la informació de les dones en situació de VM:

En aquells casos en què el/la professional que fa la derivació o en els casos en què la dona manifesta que està en situació de perill i que cal posar la seva seguretat per sobre de qualsevol altra consideració, s'activarà un indicador de confidencialitat. En aquests casos, només el personal tutor (no el personal especialitzat ni el director/a de l'oficina) podrà accedir a les dades, i no es podrà operar per internet; a més, caldrà facilitar a la usuària les dades del contacte del personal tutor de l'oficina de treball de referència i del personal tutor de les oficines properes (en aquest cas, l'Oficina de Treball de Ripoll).

Participació en processos de selecció per a la cobertura de vacants i intermediació d'ofertes. Es vetllarà per la participació en processos de selecció del SOC (adients al perfil professional i circumstàncies).

Servei de traducció presencial i telefònica a les oficines de treball. Es tracta d'un servei obert d'interpretació al qual es pot recórrer quan el personal especialitzat de les oficines de treball en atenció a les demandants en situació de violència masclista hagi d'atendre dones que no parlin ni entenguin ni català ni castellà.

## ESQUEMA DEL PROTOCOL



- Servei de traducció presencial o telefònica en el cas de no poder-nos-hi comunicar ni en català ni en castellà.

## 6. RECURSOS

### DAVANT SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA, QUÈ PODEM FER ?

- Atendre la persona respecte a la situació de violència que hagi patit. Si escau, fer el comunicat o l'informe de lesions. Cal presentar l'informe d'assistència per fer la denúncia.
- Si la dona requereix atenció assistencial més especialitzada, caldrà derivar-la a:

**FUNDACIÓ HOSPITAL D'OLOT I COMARCAL DE LA GARROTXA**

**Telèfon : 972 26 18 00**

- Mitjançant aquest enllaç es poden consultar els diferents **CENTRES d'ATENCIÓ PRIMÀRIA** de la comarca de la Garrotxa amb les adreces i la informació sobre el funcionament general d'aquests serveis.

[https://catsalut.gencat.cat/ca/centres-sanitaris/cercador/resultats/?P\\_CERCA=C&P\\_TIPUS\\_CENTRE=CAP&P\\_NOM\\_COMARCA=Garrotxa&P\\_NOM\\_MUNICIPI=--+Seleccioni+un+municipi+--&fdate=202083001946&P\\_REGIO=64&P\\_COMARCA=19&P\\_MUNICIPI=0](https://catsalut.gencat.cat/ca/centres-sanitaris/cercador/resultats/?P_CERCA=C&P_TIPUS_CENTRE=CAP&P_NOM_COMARCA=Garrotxa&P_NOM_MUNICIPI=--+Seleccioni+un+municipi+--&fdate=202083001946&P_REGIO=64&P_COMARCA=19&P_MUNICIPI=0)

- Si la dona vol formalitzar la denúncia, ha d'anar a la comissaria dels Mossos d'Esquadra:

**MOSSOS D'ESQUADRA**

**C/ França, 36**

**Telèfon : 972541700**

- S'ha de recomanar que faci una consulta a un advocat/ada per a totes les qüestions legals. Si vol sol·licitar mesures provisionalíssimes (ja que hi té dret), necessitarà un advocat/ada.

**COL·LEGI ADVOCACIA DE GIRONA**

**Plaça Jaume Vicens Vives**

**Telèfon : 972210208**

**JUTJATS D'OLOT**

**Plaça Can Joanetes, 6**

**Telèfon : 972276222 /972276227**

- També pot rebre informació i assessorament des de:

**OFICINA ATENCIÓ VÍCTIMA DEL DELICTE ( OAVD) de Girona**

**Plaça Josep Maria Lidón, 1 17001 Girona**

**Tel. 972942567**

**Fax972942376**

**[victimagir@gencat.cat](mailto:victimagir@gencat.cat)**

- Des de Serveis Socials se li pot oferir informació, assessorament i suport:

**CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA**

**Plaça Palau, 8**

**Telèfon : 972266644**

- Per a demandes d'atenció psicològica i assessorament jurídic, es pot sol·licitar una hora de visita al telèfon:

**SIAD Garrotxa 649856110**

#### **DAVANT DE SITUACIONS D'URGÈNCIA, QUÈ PODEM FER ?**

- Activar el Servei d'Emergències Mèdiques:

**SEM 061**

- Activar el Servei d'Emergències Psicològiques de DIPSALUT:

**DIPSALUT 618112154**