

Circuit de les Terres de l'Ebre per a  
l'abordatge de la violència masclista

# PROTOCOL PER A L'ABORDATGE DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA A TERRES DE L'EBRE



**Generalitat  
de Catalunya**

# GRUPS DE TREBALL

## Integrants de la Mesa Institucional

- Delegació Territorial del Govern a les Terres de l'Ebre
- Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Benestar Social i Família a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Cultura a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials d'Ensenyament a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Governació i Relacions Institucionals a les Terres de l'Ebre
- Subdirecció Territorial del Departament d'Interior a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Justícia a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Territori i Sostenibilitat a les Terres de l'Ebre
- Regió Sanitària Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials d'Empresa i Ocupació a les Terres de l'Ebre
- Representació Territorial de l'Esport a les Terres de l'Ebre. Departament de Presidència ( Secretaria General de l'Esport)
- Regió Policial Terres de l'Ebre de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Diputació de Tarragona
- Divisió de les Terres de l'Ebre de l'Institut de Medicina Legal
- Audiència Provincial de Tarragona
- Fiscalia Provincial de Tarragona
- Il·lustre Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa
- Ajuntaments de poblacions majors de 20.000 habitants: Amposta i Tortosa
- Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre: Baix Ebre, Montsià, Ribera d'Ebre i Terra Alta
- Demarcació de Terres de l'Ebre del Col·legi de Periodistes de Catalunya
- Assemblea Territorial de Dones a les Terres de l'Ebre

## Integrants de la Comissió Tècnica

- Representant de l'Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre
- Representant del Centre d'Intervenció Especialitzada a les Terres de l'Ebre
- Representant dels Serveis Territorials d'Ensenyament a les Terres de l'Ebre
- Representant del Departament d'Interior
- Representant dels Serveis Territorials de Justícia a les Terres de l'Ebre
- Representant de la Regió Sanitària Terres de l'Ebre
- Representant dels Serveis Territorials d'Empresa i Ocupació a les Terres de l'Ebre
- Representant de la Policia Generalitat- Mossos d'Esquadra a les Terres de l'Ebre
- Representant de la Divisió de Terres de l'Ebre de l'Institut de Medicina Legal
- Representant de Fiscalia a les Terres de l'Ebre
- Representant del Col·legi d'Advocades i Advocats de Tortosa
- Representant dels Cossos de Policia Local a les Terres de l'Ebre
- Representant de l'Ajuntament d'Amposta
- Representant de l'Ajuntament de Tortosa
- Representants dels Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre:  
Baix Ebre  
Montsià  
Ribera d'Ebre  
Terra Alta

## Integrants dels Equips Comarcals

- Representant de l'Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre
- Representant del Centre d'Intervenció Especialitzada a les Terres de l'Ebre
- Representants dels Serveis Educatius de la comarca
- Representant dels Serveis Territorials de Justícia a les Terres de l'Ebre
- Representant dels centres de salut de la comarca
- Representants dels centres hospitalaris que donen servei a la comarca
- Representants de les Oficines de Treball
- Representant de la Policia Generalitat- Mossos d'Esquadra, a la comarca
- Representant de Fiscalia a les Terres de l'Ebre
- Representant dels cossos de Policia Local de la comarca
- Representant de l'Ajuntament d'Amposta
- Representant de l'Ajuntament de Tortosa
- Representant dels Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre:  
Baix Ebre  
Montsià  
Ribera d'Ebre  
Terra Alta
- Representants dels Serveis d'Informació i Atenció a les Dones

# ÍNDIX

## PRESENTACIÓ

1. INTRODUCCIÓ	6
2. CONTEXTUALITZACIÓ DEL TERRITORI	7
2.1 Breu descripció del territori	
2.1 Violència Masclista	
3. MARC CONCEPTUAL: DEFINICIÓ DE LA PROBLEMÀTICA	10
4. MARC NORMATIU	13
5. DOCUMENTS DE REFERÈNCIA	16
5.1 Llei 05/2008 del Dret de les Dones a l'Eradicació de la Violència Masclista	
5.2 Protocol Marc.	
5.3 Desplegament del Protocol Marc (document de treball taula de coordinació)	
6. PROTOCOL I CIRCUIT DE LES TERRES DE L'EBRE PER L'ABORDATGE DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA	18
6.1 Estratègies de desplegament del circuit	
6.2 Xarxa de Coordinació	
6.3 Mesa Institucional	
6.4 Comissió Tècnica	
6.5 Equips Comarcals	
6.6 Agents de Proximitat	
7. OBJECTIUS DEL PROTOCOL	25
7.1 Objectius generals	
7.2 Objectius específics	
8. MODEL D'INTERVENCIÓ	26
8.1 Eixos d'intervenció	
8.2 Principis orientadors	
8.3 Estàndards de servei	
8.4 Altres protocols vinculants	
9. LA INTERVENCIÓ EN VIOLÈNCIA MASCLISTA	32
9.1 Factors de risc	
9.2 Indicadors de risc	
9.3 Pautes orientatives per a l'entrevista.	
9.4 La valoració del risc	
9.5 Algoritmes	
9.5.1 Interpretació de l'algoritme	
10. FITXES DE SERVEIS I RECURSOS	43
ANNEXOS	66
Annex 1 Glossari	
Annex 2 Estàndards de servei	
Annex 3 Dades estadístiques	

# PRESENTACIÓ

La publicació d'aquest circuit representa no solament la plasmació en paper de les competències que cada àmbit, institució o servei ha d'assumir, sinó també la concreció d'una voluntat d'assolir un treball que veritablement doni resposta al dret de les dones de Catalunya a viure sense violència masclista. Una violència que es manifesta de diverses formes i també en àmbits i espais igualment diversos.

Donar compliment a la Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista exigeix tenir el coratge institucional de reconèixer la complexitat d'aquest fenomen i posar en marxa, en conseqüència, els mecanismes d'una veritable política activa d'atenció a les dones en defensa dels drets a la igualtat efectiva de dones i homes.

A les Terres de l'Ebre s'han assolit aquests objectius gràcies al lideratge de les institucions nacionals, comarcals i locals, i al desenvolupament d'un procés de treball en el que, partint de l'experiència de les i els professionals del territori, s'han establert acords específics en sintonia i amb respecte cap a la realitat poblacional, social, econòmica i cultural d'aquesta demarcació.

Aquests acords de cara a l'ordenació del circuit han de garantir la millor operativitat de les actuacions tot posant en el centre la llibertat femenina i els drets de les dones; i han de donar compliment a dos dels principis que l'esmentada Llei 5/2008 exigeix als poders públics: celeritat i equitat en l'atenció.

D'altra banda ha estat valuosíssima en la construcció d'aquest circuit la participació dels recursos existents en tots els àmbits d'intervenció reclamats per la llei com són la prevenció, la sensibilització, l'atenció i la recuperació.

Aquest circuit, el primer que es posa en marxa de manera formal després de l'aprovació de la Llei 5/2008, és un pas de qualitat en l'abordatge territorial de la violència masclista i dona notícia de la importància del treball en xarxa i de l'oportunitat de fomentar l'intercanvi d'experiències entre els diferents estaments implicats i amb responsabilitats en aquest camp.

No podem pensar-nos en llibertat com a país sense assolir i garantir la llibertat femenina i la constitució d'aquest circuit és una fita fonamental en la seva consecució, així com una mostra fefaent del compromís col·lectiu per aconseguir-la.



Marta Selva Masoliver

Presidenta de l'Institut Català de les Dones

# 1. INTRODUCCIÓ

A partir de l'aprovació, per part del Parlament de Catalunya, de la LLEI 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista es dóna pes legal per a tot un seguit d'actuacions que ja vénen desenvolupant-se a Catalunya des de fa temps amb l'objectiu d'eradicar aquesta violència. A la vegada, s'assenten les bases per fer noves actuacions, que han de transformar i millorar la situació de les dones que viuen aquesta problemàtica.

En el desenvolupament d'aquesta Llei es situa el treball realitzat des de l'Institut Català de les Dones amb la col·laboració dels diferents departaments de la Generalitat de Catalunya per elaborar i consensuar un protocol marc per a l'abordatge de la violència masclista.

A partir d'aquest protocol marc es fa un desplegament per tots el territoris de Catalunya per poder procedir a que aquesta eina sigui efectiva i adaptada a la realitat pròpia de cadascun dels territoris.

És per això que el 12 de febrer de 2009 es reuneix la Mesa Institucional de les Terres de l'Ebre a la delegació de Govern per signar el compromís polític de la redacció i execució del Protocol per a l'abordatge de la violència masclista de les Terres de l'Ebre i es dóna el suport institucional ebrenç per poder tirar endavant aquest projecte que no només ha de col·laborar en el camí cap a l'eradicació de la violència masclista sinó que ha donar una resposta social i institucional satisfactòria a les dones afectades tot evitant la victimització secundària d'aquestes, així com establir una xarxa a les Terres de l'Ebre que vetlli per un model integral.

El 6 de maig de 2009 es reuneix per primera vegada la Comissió Tècnica formada per tècnics i tècniques de tots els departaments territorials de la Generalitat de Catalunya, de l'administració local i d'entitats del territori amb el recolzament i coordinació de l'Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre.

El 23 de novembre de 2010, gràcies a l'esforç de la Comissió Tècnica i dels Equips Comarcals, el Protocol per a l'abordatge de la violència masclista a les Terres de l'Ebre està redactat i

consensuat per poder presentar-lo i ser una eina de treball imprescindible per una actuació responsable i efectiva.

Cal donar les gràcies per tot aquest esforç que situarà a les Terres de l'Ebre com a referent per a l'abordatge de la violència masclista ja que hem estat pioneres en implantar el primer circuit territorial d'abordatge de la violència masclista institucionalitzat després de la Llei 5/2008.

## 2. CONTEXTUALITZACIÓ EN EL TERRITORI

### 2.1 Breu descripció del territori

#### Mapa Físic

Les Terres de l'Ebre situades al sud i a la part més meridional de Catalunya ocupen una extensió de 3261,9 Km<sup>2</sup> que representen un 10,2% de la superfície total de Catalunya, amb una població total de 190.860 habitants al 2009 i una densitat de població de 57,95 hab/km<sup>2</sup>. Limiten al nord amb les comarques del Segrià, Garrigues, Priorat i el Baix Camp, a l'est amb la mar Mediterrània, al sud amb el País Valencià i a l'oest amb l'Aragó. Podem subratllar que queden al centre mateix de l'Aragó, País Valencià, les Illes Balears i la Catalunya Nord amb la ciutat de Tortosa com a epicentre.

Les Terres de l'Ebre tenen com a nexa d'unió la idiosincràsia tant a nivell geogràfic com sociològic (un paisatge, uns conreus, una història, una mateixa parla i una geografia banyada pel riu Ebre i ombrejada pels ports i serralades).

El riu banya tot el territori i serveix de nexa d'unió amb les quatre comarques anomenades tanmateix Comarques de l'Ebre.

#### La població<sup>1</sup>

El repartiment de població sempre ha estat desigual entre comarques, mentre que el Baix Ebre i Montsià tenen una densitat de població superior, la Ribera d'Ebre i la Terra Alta queden més descompensades.

L'evolució de la població, des de l'any 1989 fins l'any 2009, ha estat força equilibrada, però cal remarcar que a partir de l'any 2004 s'ha produït una forta tendència a establir-se a les nostres terres habitants forans de diverses nacionalitats.

Fins al 2000 es va donar una evolució de població femenina, de forma que la població per sexes es va anar equilibrant i, a partir del 2003, va començar un ascens de la població masculina.

Els municipis més poblats es concentren en dues zones diferenciades: la zona del litoral, que s'endinsa tot resseguint el riu fins arribar a Tortosa, i el conjunt format per Móra la Nova, Móra d'Ebre i Flix.

D'altra banda, les comarques del Baix Ebre i Montsià es caracteritzen per tenir la meitat dels municipis amb més d'un nucli de població, pel fet de passar l'agricultura per una evolució de secà a regadiu, i per l'existència de termes extensos de poblacions amb una identitat força definida, com és el cas de Tortosa i Amposta.

<sup>1</sup> Font: Veure dades de població a l'annex.

## 2.2 Violència Masclista<sup>2</sup>

Actuacions i experiències anteriors (protocols anteriors, fins arribar al moment actual)

### Antecedents

Els antecedents de les actuacions i intervencions per part dels serveis socials d'atenció primària dels ajuntaments i consells comarcals de les Terres de l'Ebre, es remunten als anys 80 quan varen començar a implementar-se els Equips Bàsics d'Atenció Primària (EBASP) a tot el territori català. És a partir dels anys 90 quan comencen a emergir amb més freqüència casos de dones i de llurs fills i filles, en situació de violència domèstica i per tant, els/les treballadors/es socials de les comarques ebrenques es trobaren en la necessitat urgent d'atendre aquestes dones i llurs fills/es i d'aconseguir recursos adients per a l'abordatge de la violència masclista, centrada llavors en l'anomenada violència domèstica, sense comptar amb els recursos adients, jurídics, psicossocials, normatius, i de protecció integral vers les persones que viuen aquestes situacions, com els que disposem a l'actualitat, legislat a partir de l'any 2003, tot i l'aixopluc de la constitució espanyola.

Des dels anys 90, els/les professionals de les àrees bàsiques d'atenció social primària i altres persones, professionals implicades, havien intervingut en situacions de violència domèstica, malauradament cada cop més nombrosos i punyents, mitjançant la creació de diversos serveis específics com són el servei d'assistència jurídica i psicològica del Consell

Comarcal del Montsià, els serveis d'assessorament i atenció a la dona (SAAD) de l'ajuntament de Tortosa, sufragats per les diverses administracions locals i posteriorment comarcals del territori. Tot i el panorama existent, s'imposava la reflexió i implicació sobre les actuacions / intervencions realitzades i la conveniència d'un treball més coordinat, a més d'una atenció integral, com objectius fonamentals de la nostra tasca professional.

És a partir del 2001 que es comencen a mantenir reunions de coordinació per treballar plegats tots els serveis i equips professionals implicats amb la finalitat de crear un protocol d'actuació. Inicialment, el grup de treball va començar amb els EBASP de la comarca de la Ribera d'Ebre, la Terra Alta, la del Priorat, i posteriorment a partir de 2003, la resta de comarques, Baix Ebre i Montsià, i l'Ajuntament de Tortosa, a fi d'aconseguir un document que unifiqués els coneixements que teníem sobre el tema i alhora que s'hi incloguessin totes les persones i serveis actuants en l'abordatge de la violència masclista, especificar les funcions de cada servei i llurs responsabilitats, amb la incorporació progressiva de tots els serveis socials d'atenció primària i les i els professionals dels altres organismes implicats en aquell moment: guàrdia civil, salut, educació, etc.

L'objectiu d'aquell document, les seves funcions i intervencions que s'hi reflecteixen estan adreçades a aconseguir que les dones i llurs fills/es, que han patit violència en l'àmbit familiar, puguin accedir en primera instància a recursos de resposta urgent i d'acolliment que els permeti allunyar-se de la situació viscuda i per altra banda, garantir-los l'assistència, alhora que consensuar-ne el tractament, l'atenció i la recuperació entre els i les diferents professionals amb la finalitat última de donar una resposta integral, coordinada i adient a les persones afectades.

Aquesta tasca es va dur a terme amb sentit de responsabilitat professional, voluntat i amb la col·laboració majoritària dels organismes implicats en el procés, sense un suport institucional explícit i així sorgí el Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica. Propostes de col·laboració i de derivació entre els organismes implicats que s'ha anat reformulant i adaptant als nous requeriments normatius des del 2003 fins a dia d'avui.

Tanmateix, és important destacar que des dels espais de coordinació tècnica dels serveis socials de les Terres de l'Ebre han anat sorgint iniciatives adreçades a prevenir i pal·liar aquesta problemàtica, amb el suport de les administracions locals, però especialment cre-

<sup>2</sup> Font: Veure dades de violència masclista a l'annex.



iem convenient destacar la creació i consolidació del recurs allotjament d'urgència per a dones i llurs filles i fills, que pateixen aquesta problemàtica a les quatre comarques de les Terres de l'Ebre. En els seus inicis, la prestació d'aquest servei es feia a través d'un recurs similar, sense tots els requeriments humans i materials actuals, i es duia a terme a nivell individual des de cada una de les comarques. L'any 2007, l'Ajuntament de Tortosa signà un conveni amb una entitat dedicada a la igualtat de gènere i atenció a les dones per a dur la gestió del recurs. Posteriorment, es realitzà la signatura d'un conveni entre aquesta entitat, l'ajuntament i el conjunt de tots els Consells Comarcals i l'Ajuntament d'Amposta, que conformen el nostre territori, com al seu màxim exponent, actualment disposem d'un recurs cabdal per a l'atenció de les persones afectades per aquesta xacra social.

## Moment actual

El passat 12 de febrer de 2009, el Govern de la Generalitat va constituir la Mesa Institucional del Circuit de les Terres de l'Ebre, amb l'objectiu de coordinar i agilitzar les mesures per abordar la violència masclista entre les diferents institucions i agents implicats en la protecció de les dones que viuen aquesta problemàtica.

Aquest Circuit és el primer desplegament territorial a Catalunya del Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, donant compliment a la Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Posteriorment, aquest model està essent desplegat a la resta de Catalunya, adequant-se a la realitat de cada territori.

Així doncs, la signatura d'aquest acord ens permet la corresponent posada en marxa perquè a les Terres de l'Ebre existeixi un Circuit que contribueixi a l'eradicació de la violència masclista, a situar les dones com a subjectes actius en l'atenció, a donar resposta social i institucional integrada i establir un treball en xarxa que permeti fer més efectives, més qualitatives i ràpides, tant les mesures de prevenció com les de detecció, atenció i recuperació, per a dones i també les filles i fills al seu càrrec.

El circuit de les Terres de l'Ebre està estructurat en<sup>3</sup>:

- La **Mesa Institucional**, constituïda el dia 12 de febrer de 2009.
- La **Comissió Tècnica** constituïda el dia 6 de maig de 2009.
- Els **Equips Comarcals** constituïts els dies: 1 de desembre de 2009 a Ribera d'Ebre, el 2 de desembre de 2009 al Montsià, el 10 de desembre de 2009 a Terra Alta i el 12 de gener de 2010 al Baix Ebre.
- Els **Agents de Proximitat**.

<sup>3</sup> Més informació veure punt 6.2 xarxa de coordinació

### 3. MARC CONCEPTUAL: DEFINICIÓ DE LA PROBLEMÀTICA

## Comprensió de la problemàtica

Les violències exercides contra les dones han estat anomenades amb diferents termes, segons el context i l'època: violència sexista, violència patriarcal, violència domèstica, violència de gènere i violència masclista, entre d'altres. En tots els casos la terminologia indica que es tracta d'un fenomen amb característiques diferents d'altres formes de violència. És una violència que pateixen les dones pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre dones i homes.

Des del protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista a les Terres de l'Ebre i seguint els criteris de la Llei 5/08, utilitzem l'expressió violència masclista perquè el 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.

Tradicionalment, en la cultura patriarcal, els rols que han de desenvolupar dones i homes estan clarament diversificats, però no són igualment valorats. Així, l'establiment d'aquests rols fa que cadascuna de les persones integrants d'una societat determinada interioritzi el que ha d'assolir, d'acord amb les expectatives que confirmen la seva acceptació pel sistema.

El manteniment o la transgressió dels papers assignats estan puntualment premiats o castigats, mitjançant un conjunt de mesures punitives per tal que les dones i els homes s'adeqüin als rols que estableix l'ordre simbòlic patriarcal.

Les pressions - com diu Dolores Juliano - s'escalonen a diversos nivells: un de general, que discrimina, critica i desvalora tota infracció de les normes establertes (patrons de doble moral, naturalització de les tasques assignades, menyspreu de les aportacions socials, demandes i desitjos de les dones, sovint contemplats com a prescindibles); i un nivell de pressió més concret que estigmatitza els sectors femenins que ja

s'han apartat de les normes (heterosexualitat obligatòria, do gratuït de la sexualitat i els serveis, acatament del poder masculí).

Aquest dos nivells configuren el que s'anomena "violència simbòlica", és a dir, un maltractament soterrat i molts cops intangible, però que constitueix la base i la legitimitat per a la utilització d'altres formes més evidents de violència. La violència simbòlica, per les característiques que la defineixen i per la tolerància social que l'empara, té unes dimensions incalculables i sovint de difícil identificació.

La violència simbòlica és l'expressió més estructural del patriarcat, fenomen històric i cultural que comporta un sistema de valors basat en l'intent secular de dominació a les dones i que estableix mecanismes de poder consensuats a través d'una ideologia que legitima i mitifica l'opressió.

L'ordre simbòlic patriarcal ha buscat l'aïllament del patiment femení, n'ha impedit l'enunciació per tal de no fer possible el reconeixement, per part de les dones, de la violència com a instrument de control i domini de la societat patriarcal.

La violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura, que no només destrueix vides, sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones. Per a aconseguir la igualtat material i no provocar una doble discriminació, s'ha de partir de les desigualtats socials existents.

Per aquest motiu, s'ha produït una transformació de les polítiques públiques que té com objectiu la transversalitat de la perspectiva de gènere i de les dones en tots els àmbits. Es tracta, en definitiva, d'enfocar el fenomen de la violència masclista com un problema vinculat al reconeixement social i jurídic de les dones, evitant, la victimització secundària o revictimització. Entenem per victimització secundària, el maltractament addicional exercit contra les dones que es troben en situacions de violència masclista, com a conse-

## Definició<sup>4</sup>

violència directa o indirecta dels dèficits –quantitatius i qualitatius– de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables i també per les actuacions desencertades provinents d'altres agents implicats. Tot això ens porta a un objectiu prioritari per a l'elaboració d'aquest protocol: afavorir la coordinació i creació d'un circuit a les Terres de l'Ebre per abordar, prevenir i eradicar la violència masclista, tot evitant la victimització secundària de les dones al nostre territori.

S'entén per violència masclista, 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.

Un vegada es dona un episodi de violència, és molt probable que es torni a repetir, encara que el tipus de violència sigui diferent en una i altra ocasió.

En aquest sentit la "teoria del cicle de la violència", enunciada per Leonor Walker (1979), explica el que succeeix en la majoria dels casos, en paraules d'aquesta autora " la comprensió d'aquest cicle és molt important si volem aprendre com 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 apresada i per què no intenten escapar. El cicle de l'agressió sembla estar compost per tres fases diferents, les quals varien en temps i en intensitat, per a la mateixa parella i entre les diferents parelles. Aquestes fases són: 1) La fase d'augment de tensió; 2) L'explosió o l'incident agut d'agressió, 3) Penediment i reconciliació. "(Que sovint l'anomena "fase de manipulació afectiva").

La violència masclista es pot exercir d'alguna de les formes següents:

a) **Violència física:** comprèn qualsevol acte o omisió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.

b) **Violència psicològica:** comprèn tota conducta o omisió 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.

c) **Violència sexual i abusos sexuals:** comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.

d) **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.

La violència masclista es pot exercir d'una manera puntual o d'una manera reiterada.

<sup>4</sup> Font: Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista

## Àmbits de la violència masclista

La violència masclista es pot manifestar en alguns dels àmbits següents:

### Primer

#### 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.

### Segon

#### Violència en l'àmbit familiar:

Consisteix en la violència física, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i les menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. No s'hi inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella, definida en l'apartat primer.

### Tercer

#### Violència en l'àmbit laboral:

Consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:

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

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

### Quart

#### Violència en l'àmbit social o comunitari:

Comprèn les manifestacions següents:

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

b) **Assetjament sexual.**

c) **Tràfic i explotació sexual de dones i nenes.**

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

e) **Matrimonis forçats.**

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

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

## 4. MARC NORMATIU

La normativa internacional, europea, estatal, nacional i local ha desenvolupat un ampli conjunt de drets i mesures per tal d'eradicar les violències contra les dones.

### Internacional

Cal citar, entre d'altres, la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (CEDAW) del 1979, i el Protocol facultatiu corresponent del 1999. La Convenció reconeix expressament la necessitat de canviar les actituds, mitjançant l'educació dels homes i les dones, perquè acceptin la igualtat de drets i superin les pràctiques i els prejudicis basats en els rols estereotipats. El Protocol estableix el dret de les dones a demanar la reparació per la violació de llurs drets.

La Conferència de Drets Humans de Viena de 1993, va proclamar que els drets humans de les dones i de les nenes són part integral dels drets humans universals, i va subratllar la importància de les tasques destinades a eliminar la violència contra les dones en la vida pública i privada. La Declaració de Nacions Unides sobre la eliminació de la violència contra la Dona, proclamada en desembre de 1993 per l'Assemblea General (Res. As. Gral 48/04, 20.12.93), reconeix per primera vegada que "la violència contra les dones constitueix una violació dels drets humans i llibertats fonamentals" (li dóna una dimensió pública a un conflicte, tradicionalment considerat privat) i dóna un primer concepte que inclou la violència física i psíquica i altres classes de maltractaments.

La Declaració de Beijing, de 1995, sorgida de la IV Conferència Mundial sobre les Dones, és el document més complet produït per una conferència de les Nacions Unides amb relació als drets de les dones, ja que incorpora els resultats assolits en les conferències i els tractats anteriors, entre d'altres la CEDAW i la Declaració de Viena. Es va acordar la Declaració sobre l'eliminació de la violència contra les dones, en què per primera vegada es reconeix que les causes de la violència són estructurals, i va definir el que és «violència de gènere» (article 113): «l'expressió "violència contra les dones" significa qualsevol acte de violència basat en el gènere que té com a resultat, o és probable que tingui com a resultat, uns danys o patiments físics, sexuals o psicològics per a les dones, incloent-hi les amenaces dels esmentats

actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant en la vida pública com en la privada». En la Revisió de la Plataforma d'Acció de Beijing, feta a Nova York el juny de 2000, es donà un nou impuls als compromisos acordats per aconseguir la potenciació del paper de la dona i la igualtat de gèneres.

La Resolució de la Comissió de Drets Humans de les Nacions Unides del 1997 condemna tots els actes de violència sexista contra la dona, exigeix que s'elimini la violència masclista en la família i en la comunitat, i exhorta els governs a actuar per prevenir, investigar i castigar els actes de violència i proporcionar a les dones unes reparacions justes i una assistència especialitzada.

La Resolució de la Comissió de Drets Humans de les Nacions Unides 2001/49 condemna tots els actes de violència masclista contra la dona i, especialment, la violència contra les dones en situacions de conflicte armat.

### En l'àmbit europeu

Cal citar, entre altres, la Resolució del Parlament Europeu del setembre de 1997, coneguda com a «Tolerància zero davant la violència contra les dones», desenvolupada l'any 1999, i la Decisió marc del Consell d'Europa del 15 de març de 2001, sobre l'Estatut de la víctima en el procés penal, que assenyala la importància d'evitar els processos de victimització secundària i la necessitat de serveis especialitzats i d'organitzacions de suport a la víctima.

La Directiva 2006/54/CE del Parlament Europeu i del Consell, del 5 de juliol de 2006, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tractament entre homes i dones en afers de treball i ocupació (refosa), destaca la rellevància d'adoptar mesures per combatre tota classe de discriminació per raó de sexe en els àmbits regulats per aquesta Directiva i, en particular, adoptar mesures eficaces per prevenir l'assetjament sexual en el lloc de treball.

## A l'Estat

Durant els darrers anys, a l'Estat s'han produït avenços legislatius en matèria de lluita contra la violència masclista: la Llei Orgànica 14/99 introdueix per primera vegada la mesura d'allunyament; la Llei Orgànica 11/2003, del 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers; la Llei Orgànica 15/2003, del 25 de novembre, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, del 23 de novembre, del Codi penal, o la Llei 27/2003, del 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica. Aquesta darrera llei ha comportat una nova fita en les mesures adoptades des dels poders públics en regular mesures cautelars especialíssimes sense cap precedent en l'ordenament jurídic penal espanyol. La Llei Orgànica 1/2004, del 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, constitueix la primera llei integral europea que recull una resposta global a les violències contra les dones en les relacions de parella, amb inclusió d'aspectes preventius, educatius, socials, laborals, assistencials, sanitaris i penals. A més, cal destacar les lleis aprovades per diverses comunitats autònomes, dins els respectius àmbits competencials, per tal d'intervenir en l'àmbit de la violència contra les dones.

D'altra banda, els plans específics contra la violència masclista apareixen a finals dels anys noranta, primer en l'àmbit estatal i després en l'àmbit autonòmic i el local. També han aparegut altres instruments normatius, com els protocols i els acords interinstitucionals. Així, el 1998 es va aprovar el primer Pla de l'Estat d'acció contra la violència domèstica (1998-2000), el qual articulava mesures en sis grans àrees, i posteriorment el II Pla integral contra la violència domèstica (2001-2004), l'aportació principal del qual és l'establiment de mesures penals i processals que van donar lloc a canvis en la legislació penal.

Des d'un àmbit més generalista, però no per això menys important, la Llei Orgànica 3/07 de 22 de març per a la Igualtat efectiva entre homes i dones, suposa una innovació

quant a la prevenció de conductes discriminatòries, que vulneren el principi d'igualtat en qualsevol àmbit: violència de gènere, discriminació salarial, discriminació en les pensions, presència de les dones en llocs de responsabilitat política, conciliació de la vida personal familiar i laboral i altres. Tot això, per tal d'aconseguir el total reconeixement de la igualtat formal, no només davant la llei sinó de forma efectiva.

## A Catalunya

La Llei 11/1989, del 10 de juliol, modificada per la Llei 11/2005, del 7 de juliol, 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, i el Pla integral de prevenció de la violència de gènere i d'atenció a les dones que la pateixen (2002-2004), el primer d'aquestes característiques en l'àmbit territorial de Catalunya. En aquest sentit, cal fer esment de l'experiència que va significar el primer protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar (1998), que, tot i les seves mancances, va ésser un intent d'establir unes pautes per facilitar la intervenció en l'àmbit de la violència contra les dones, la qual cosa ha permès un treball posterior que no ha hagut de partir de zero.

L'eix 6 del Pla de polítiques de dones del govern de la Generalitat de Catalunya 2008-2011, que desenvolupa el model d'intervenció integral contra la violència masclista, efectua un reconeixement dels drets de les dones com a ciutadanes, remarca el sistema patriarcal que sosté i legitima les violències i estableix mesures coordinades entre diferents departaments i administracions.

A nivell local, alguns municipis de Catalunya han elaborat plans o programes específics contra la violència masclista. D'altra banda, ajuntaments i consells comarcals han signat acords amb entitats i institucions per tal d'assolir circuits eficients d'actuació contra la violència masclista.

L'Estatut de Catalunya aborda amb la sensibilitat necessària i dóna un tractament molt sensible a les dones i, d'una manera específica, els drets de les dones davant la violència masclista. Així, l'article 19 determina, com a drets de les dones, el lliure desenvolupament de la personalitat i la capacitat personal, i viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i tot tipus de discriminació. Més endavant, l'article 41.3 estableix com un dels principis rectors de les polítiques públiques, el deure de garantir que s'afrontin de manera integral totes les formes de violència contra les dones i els actes de caràcter sexista i discriminatori i, així mateix, estableix el deure de fomentar el reconeixement del paper de les dones en els àmbits cultural, històric, social i econòmic i el de promoure la participació dels grups i les associacions de dones en l'elaboració i l'avaluació de les esmentades polítiques. A més, l'article 153 aborda les polítiques de gènere disposant que correspon a la Generalitat la competència exclusiva de la regulació de les mesures i els instruments per a la sensibilització sobre la violència de gènere i per detectar-la i prevenir-la, i també la regulació de serveis i recursos propis destinats a aconseguir una protecció integral de les dones que han patit o pateixen aquest tipus de violència. Tot això, juntament amb la competència de la Generalitat de Catalunya en matèria de conservació, modificació i desenvolupament del dret civil català, normes processals i de procediment administratiu que es derivin de les particularitats del dret substantiu de Catalunya o de les especialitats de l'organització de la Generalitat, porta a la necessitat d'aprovar la present disposició legal.

Pel que fa al Dret Civil de Catalunya, el Govern de la Generalitat, per mitjà de l'Observatori de Dret Privat de Catalunya, com a òrgan responsable de fer el seguiment del desenvolupament de l'ordenament jurídic-civil, per tal d'abordar la modificació del Codi de família, haurà d'incorporar les modificacions necessàries per garantir els objectius d'aquesta llei. En aquest marc, la llei 10/2008 de 10 de juliol del llibre quart del Codi Civil de Catalunya relatiu a les successions, aporta una regulació

nova en el dret de successions i inclou els supòsits de violència domèstica com a una de les causes d'indignitat per a succeir a la parella.

Però és finalment la llei 5/2008 la que marca el camí a Catalunya per a l'eradicació de la violència masclista i la remoció de les estructures socials i dels estereotips culturals que la perpetuen, amb la finalitat que es reconegui i es garanteixi plenament el dret inalienable de totes les dones a desenvolupar la pròpia vida sense cap de les formes i dels àmbits en què aquesta violència es pot manifestar. Reconeix les dones com a subjectes de dret, obviant el concepte assistencialista i defugint de presentar a les dones com a éssers vulnerables; obliga als poders públics a condemnar la violència contra les dones i aplicar polítiques amb aquesta finalitat i crea un conjunt coordinat de recursos i serveis públics obert a l'atenció, assistència, protecció, recuperació i reparació de les dones i les filles i fills al seu càrrec, en situació de violència masclista.

Per desenvolupar la llei Orgànica 2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere a Catalunya, és de destacar l'ORDRE asc/342/2008, de 30 de juny, per la qual es regula el procediment aplicable a la sol·licitud i concessió de l'ajut econòmic establert a l'article 27 de la llei orgànica esmentada. És un ajut econòmic a les dones víctimes de violència de gènere amb un determinat nivell de renda i de les quals es presumeixi que, a causa de la seva edat, falta de preparació general o especialitzada i circumstàncies socials, tinguin especials dificultats per obtenir un lloc de treball.

## 5. DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

### 5.1. Llei 05/2008 del Dret de les Dones a eradicar la Violència Masclista

El 16 d'abril de 2008 s'aprova, per unanimitat del Parlament de Catalunya, la Llei 5/2008 de 24 d'abril del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Aquesta llei recull les actuacions que els poders públics catalans han de dur a terme contra la violència masclista i permetrà actuar de manera integral contra totes les formes d'aquesta violència i els àmbits en els quals es pot manifestar.

La Llei ha posat al centre les dones com a subjectes de dret i ha considerat que la violència masclista és una greu vulneració dels drets humans i llibertats fonamentals, així com un impediment per assolir la plena ciutadania, la seva autonomia i llibertat.

El nou text legal destaca perquè:

- aborda de forma integral totes les formes d'exercir aquesta violència i de tots els àmbits en què es pot produir. És a dir, s'entén per violència masclista "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, incloent-hi 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".

- remarca la importància de la prevenció i subratlla les mesures de sensibilització, prevenció i detecció precoç com a principis fonamentals en l'eradicació d'aquesta greu problemàtica social.

- regula la Xarxa d'atenció a les dones en situacions de violència masclista, tot definint cada servei, les funcions a desenvolupar, quina administració en té la competència i quines han de ser les beneficiàries.

### 5.2 Protocol Marc

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, estableix en el seu article 85 que "Els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista han d'incloure un conjunt de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació destinats a les institucions públiques i altres agents implicats, que defineixen les formalitats i la successió d'actes que s'han de seguir per a executar-los correctament", amb l'objecte de garantir la prevenció, l'atenció eficaç i personalitzada i la recuperació de les dones i les filles i fills al seu càrrec que es trobin en risc o en situació de violència masclista.

Així mateix, estableix que l'elaboració d'aquests protocols l'ha d'impulsar l'Institut Català de les Dones i que es creï la Comissió nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista que és l'òrgan específic de coordinació institucional per impulsar, seguir, controlar i avaluar les actuacions en l'abordatge integral d'aquesta violència.

El protocol marc s'està concretant amb el treball en Xarxa, a partir de la realitat territorial pròpia i amb el protagonisme de les persones professionals de referència dels serveis específics, i compta amb la complicitat i la participació d'altres agents socials, en especial dels grups de dones que treballen per una societat lliure de violència.



### 5.3. Desplegament del Protocol Marc (document de treball taula de coordinació)

Per tal de garantir el desenvolupament i la qualitat del desplegament del Circuit de les Terres de l'Ebre, així com per millorar-ne l'efectivitat i eficàcia, l'Institut Català de les Dones ha comptat amb la col·laboració activa d'entitats expertes en qüestions pròpies i específiques vinculades a l'abordatge professional de la violència masclista en diferents territoris, així com en l'anàlisi, coordinació i aplicació de programes interprofessionals.

Aquestes entitats han estat Dones amb Empenta, El Safareig i Spora, les quals han estat presents en totes les etapes del procés de desenvolupament del Circuit.

Així doncs, aquestes entitats col·laboradores van redactar una proposta de protocol del Circuit de les Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista. Aquest protocol va ser adaptat per la Comissió Tècnica (integrada per personal tècnic amb el rang de comissionades i comissionats), a les problemàtiques i necessitats del territori per poder aconseguir que els diversos àmbits d'actuació es coordinin de forma fluida i per poder abordar de manera integral totes les manifestacions de violència i els àmbits en què es manifesta.

## 6. PROTOCOL I CIRCUIT DE LES TERRES DE L'EBRE PER L'ABORDATGE DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

### 6.1. Estratègies de desplegament del Circuit

El Circuit de les Terres de l'Ebre s'obre a totes les institucions, agents socials i persones de diferents àmbits que intervenen -o hauran d'intervenir- en l'abordatge integral de la violència masclista. El Circuit es genera, doncs, davant la necessitat d'optimitzar la tasca desenvolupada parcialment des de diversos àmbits amb l'objectiu de completar una actuació finalista integral.

En aquest sentit, cal establir mecanismes de coordinació per connectar de forma fluïda àmbits tan diversos com poden ser el sanitari, el social, el policial, l'educatiu, el judicial, l'associatiu, o el periodístic.

En coherència amb els objectius que el defineixen, el Circuit contempla el desenvolupament de les següents estratègies:

1. L'establiment d'una Xarxa de Coordinació del Circuit de Terres de l'Ebre, la qual treballa a diferents nivells. Cadascun d'aquests nivells tindrà unes funcions pròpies dins de la Xarxa, la qual actuarà com a dispositiu de gestió i qualitat del desplegament i funcionament del Circuit.
2. El desenvolupament d'un Mapa de Recursos de les Terres de l'Ebre per a l'abordatge coordinat de la violència masclista.
3. El disseny i la implementació de Plans Formatius Específics per als diversos cossos professionals en relació a l'abordatge de la violència masclista.
4. L'establiment de mecanismes i Instruments d'Avaluació Continuada per a la millora contínua del model d'intervenció desplegat.

### 6.2. Xarxa de Coordinació

Per tal d'organitzar un circuit coordinat per a l'abordatge de la violència masclista, cal abordar diversos nivells territorials per mitjà d'equips interdisciplinaris; tot plegat amb l'estreta col·laboració d'institucions responsables de diferents competències creuades.

Aquesta xarxa està organitzada en diversos nivells, cadascun dels quals el conformen diferents persones que tenen distintes funcions específiques. Presentem ara, breument, els diferents nivells de coordinació de la xarxa per, més endavant, entrar-hi amb més profunditat.

#### Mesa Institucional (MI)

Està formada per persones representants de diversos àmbits administratius i institucionals del territori, i ha de garantir el compromís polític i el suport institucional a la creació, desplegament i implantació del Circuit en el territori.

#### Comissió Tècnica (CT)

Està formada per persones professionals de diversos àmbits disciplinaris i territorials. És l'òrgan gestor del Circuit de les Terres de l'Ebre que coordinarà els esforços necessaris, dissenyarà i redactarà els protocols necessaris i gestionarà les necessitats del Circuit.

#### Equips Comarcals (EC)

N'hi haurà quatre: un a cada comarca. Cada equip estarà format per persones professionals de diversos àmbits disciplinaris. Aquests equips són els que treballaran el dia a dia de la implantació territorial del circuit. Les persones d'aquests equips assessoren personalment al conjunt de professionals de la seva comarca (agents de proximitat), vetllant perquè els protocols elaborats funcionin i derivant els casos supracomarcal a la Comissió Tècnica.

#### Agents de proximitat (AP)

Són tots els serveis d'atenció a les dones. Es trobaran presencialment dins els límits de la seva comarca per tal de fer xarxa, intercanviar informació, discutir casos concrets i facilitar el procés de coordinació entre tot el conjunt de recursos implicats.

## Model presentat a treballar

Circuit de les Terres de l'Ebre  
per a l'abordatge de la violència masclista



## 6.3 Mesa Institucional

La Mesa Institucional (MI) és el màxim òrgan de representació i decisió del Circuit de les Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista. Les persones que en formen part han de ser màximes representants de les diverses institucions implicades en l'abordatge de la violència masclista a la Demarcació de les Terres de l'Ebre.

### Composició de la Mesa Institucional

- Delegació Territorial del Govern a les Terres de l'Ebre
- Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Benestar Social i Família a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Cultura a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials d'Ensenyament a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Governació i Relacions Institucionals a les Terres de l'Ebre
- Subdirecció Territorial del Departament d'Interior a les Terres de l'Ebre
- Regió Sanitària Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Territori i Sostenibilitat a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials de Salut a les Terres de l'Ebre
- Serveis Territorials d'Empresa i Ocupació a les Terres de l'Ebre
- Representació Territorial de l'Esport a les Terres de l'Ebre. Departament de Presidència (Secretaria General de l'Esport)
- Regió Policial Terres de l'Ebre de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Diputació de Tarragona
- Divisió de les Terres de l'Ebre de l'Institut de Medicina Legal
- Audiència Provincial de Tarragona
- Fiscalia Provincial de Tarragona
- Il·lustre Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa
  
- Ajuntaments de poblacions majors

- de 20.000 habitants: Amposta i Tortosa
- Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre: Baix Ebre, Montsià, Ribera d'Ebre i Terra Alta
  - Demarcació de les Terres de l'Ebre del Col·legi de Periodistes de Catalunya
  - Assemblea Territorial de Dones a les Terres de l'Ebre

### Funcions de la Mesa Institucional

La MI és l'òrgan màxim de decisió en el Circuit de Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista. Les persones membres de la MI, en nom de les institucions a qui representen i com a garantia del seu compromís amb aquesta problemàtica, acorden el següent:

- Donar suport a aquelles accions destinades a abordar i eradicar la violència masclista a Terres de l'Ebre.
- Destinar els recursos necessaris per al desplegament funcional del Circuit.
- Aprovar el nomenament de les persones que integren la Comissió Tècnica (CT).
- Atorgar poder de representació i decisió a les persones que integren la CT.
- Dotar les persones de la CT i dels

Equips Comarcals d'hores específicament destinades al desenvolupament i aplicació del Circuit.

- Estudiar i aprovar, si s'escau, les propostes elaborades per la CT.
- Estudiar i aprovar, si s'escau, el tancament de les actuacions ja desplegades.

- Assegurar el desenvolupament d'avaluacions periòdiques per a garantir el funcionament òptim del Circuit.

### Funcionament orgànic de la Mesa Institucional

La MI serà presidida per la persona al càrrec de la Delegació Territorial del Govern a les Terres de l'Ebre. Serà aquesta persona qui convocarà la resta i qui estarà en contacte directe amb la persona portaveu de la Comissió Tècnica així com amb la resta d'institucions.

Durant el desplegament i implantació del Circuit de les Terres de l'Ebre, la MI es reunirà un cop l'any.

## 6.4 Comissió Tècnica

La Comissió Tècnica (CT) és l'autèntic òrgan gestor del Circuit.

Les persones que formen part de la CT han de vetllar perquè el Circuit funcioni correctament i perquè millori dia a dia. La selecció d'aquestes persones ha de respondre a dos criteris bàsics:

1. Alta motivació per a la lluita activa contra la violència masclista.
2. Representar les institucions implicades en l'abordatge d'aquest fenomen.

### Composició de la Comissió Tècnica

La CT ha de comptar amb persones que representin diversos sectors i institucions de les Terres de l'Ebre:

- Representant de l'Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre
- Representant del Centre d'Intervenció Especialitzada de les Terres de l'Ebre
- Representant dels Centres Educatius a les Terres de l'Ebre
- Representant de la Regió Sanitària Terres de l'Ebre
- Representant del Departament d'Empresa i Ocupació a les Terres de l'Ebre
- Representant del Departament d'Interior
- Representant de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra a les Terres de l'Ebre
- Representant dels cossos de Policia

Local de les Terres de l'Ebre

- Representant dels Serveis Territorials de Justícia a les Terres de l'Ebre
- Representant de la Divisió de les Terres de l'Ebre de l'Institut de Medicina Legal
- Representant de Fiscalia a les Terres de l'Ebre
- Representant del Col·legi d'Advocats i advocades de Tortosa
- Representants de les poblacions majors de 20.000 habitants:
  - Amposta
  - Tortosa
- Representants dels Consells Comarcals de les Terres de l'Ebre:
  - Baix Ebre
  - Montsià
  - Ribera d'Ebre
  - Terra Alta

### Funcions de la Comissió Tècnica

La CT esdevé el centre neuràlgic de la gestió, el desplegament i la millora del Circuit de les Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista i, per tant, té al seu càrrec un seguit de funcions:

- Elaborar els instruments i eines necessaris i desplegar les estratègies pertinents per al funcionament del Circuit:
  - Protocol per a l'abordatge de la violència masclista

a les Terres de l'Ebre, en sintonia amb el Protocol marc.

- Mapa de recursos de les Terres de l'Ebre.
- Altres instruments o estratègies que es considerin oportunes o necessàries.
- Assegurar-se que el Circuit, els documents protocol·laris i els instruments i eines que se'n deriven són coneguts pel conjunt de professionals de les Terres de l'Ebre.
- Dissenyar estratègies de sensibilització davant el fenomen de la violència masclista.
- Col·laborar en la implementació de Plans d'Acció específics si així es requereix.
- Observar el curs dels casos específics amb l'objectiu de detectar quants d'aquests requereixen un abordatge supracomarcal.
- Impulsar la recollida i sistematització de les dades generades en el territori, per tal de ser valorades globalment.
- Vetllar pel bon funcionament del Circuit i desplegar les actuacions necessàries en cada territori per promoure el treball en equip i la coordinació entre els diversos serveis.
- Fer propostes de millora i optimització del Circuit.
- Valorar les necessitats formatives de cada sector i de cada territori, i promoure així la formació específica adaptada a les diverses necessitats

territorials i professionals.

- Organitzar, conjuntament amb els Equips Comarcals, Jornades periòdiques per tal de:

- Promoure la formació específica en qüestions de violència masclista.
- Donar a conèixer públicament el Circuit a la població de les Terres de l'Ebre.

- Informar periòdicament de l'evolució del Circuit a la Mesa Institucional.

- Definir els indicadors d'avaluació i valorar els resultats obtinguts durant la implantació i el desenvolupament del Circuit.

- Altres funcions a considerar que es determinin per consens de la pròpia Comissió així com les encarregades per la MI.

### Funcionament intern de la CT

La Comissió Tècnica ha de cercar en tot moment el consens entre les seves persones membres a l'hora de prendre decisions que afectin el desenvolupament del Circuit. Cal subratllar que el càrrec i la posició que les persones membres de la CT ocupin fora de la mateixa no serà rellevant dins de la Comissió, la qual es regirà internament pels principis d'horitzontalitat, de manca de jerarquia i de col·laboració activa. D'altra banda, cal esmentar que la CT compta amb el suport de persones expertes en temàtiques concretes quan aquest sigui necessari.

Per al bon funcionament de la CT, cal tenir en compte algunes singularitats:

#### ◦ Comissionats/ades del Circuit

Per tal que les actuacions de les persones que integren la CT tinguin força i pes en tots els sectors professionals implicats en el Circuit, aquestes han de gaudir d'un estatus que els ha estat concedit directament per la Mesa Institucional i que és el següent:

- **Comissionat/ada del Circuit de les Terres de l'Ebre** per a l'abordatge de la violència masclista.

Es fa estrictament necessari dotar aquestes persones de representativitat institucional per tal que puguin intervenir activament en el canvi de pràctiques que caldrà implantar en tot el territori i en tots els àmbits professionals.

En aquest sentit, i com ja s'ha esmentat, cap Comissionat/ada de la CT gaudeix d'un estatus diferent al de la resta de membres de la CT, sigui quin sigui el seu càrrec professional o institucional fora de la mateixa.

#### ◦ Gestió i impuls de la CT

L'Institut Català de les Dones actua com a organisme responsable de la coordinació de la mateixa<sup>5</sup>. Les seves funcions són les següents:

- Convocatòria de les reunions i sessions, ordinàries i extraordinàries, fixació de l'ordre del dia, recull de propostes de la resta de membres i realització de les actes.

- Conducció i moderació de les

sessions; es vetllarà pel bon funcionament de les dinàmiques internes de la Comissió.

- Comunicació institucional entre la Comissió Tècnica i la Mesa Institucional; sol·licitud de reunions ordinàries o extraordinàries de la Mesa Institucional quan s'escaigui.

#### ◦ Persona portaveu

La CT ha nomenat un dels seus càrrecs comissionats per a exercir la funció de persona portaveu conjuntament amb l'ICD. Aquesta figura s'encarrega de gestionar les comunicacions de la Comissió i, si s'escau, de la Xarxa de Coordinació del Circuit de les Terres de l'Ebre. Aquestes comunicacions es donen a diferents nivells:

- Mediació entre les diverses institucions i agents socials del Circuit: funcions de comunicació i mediació a nivell dels possibles problemes d'aplicació del protocol o de coordinació entre els diversos recursos que conformen el Circuit (serveis municipals, centres educatius, centres de salut, etc.).

- Comunicacions públiques: funcions de mediació amb l'opinió pública i els mitjans de comunicació. La persona portaveu compta amb el suport permanent de l'Institut Català de les Dones, com a organisme impulsor del Circuit i del protocol territorial, en les seves tasques de comunicació i en els diversos nivells definits.

<sup>5</sup> L'Institut Català de les Dones és l'organisme que, segons l'article 85 de la [Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista](#), impulsa els protocols contra la violència masclista en l'àmbit de Catalunya.

## 6.5 Equips Comarcals

Cada comarca compta amb un Equip Comarcal (EC) que ha d'estar en contacte directe amb tots els agents de proximitat, així com amb la Comissió Tècnica, i vetllarà perquè el Circuit funcioni a la comarca. Aquest equip és qui detecta disfuncions i demandes per elevar-les a la CT i traslladar les seves estratègies als agents de proximitat del territori.

### Composició dels Equips Comarcals<sup>6</sup>

En la mesura del possible, els EC han de comptar amb:

- Una persona representant de l'Institut Català de les Dones
- Una persona representant del Consell Comarcal
- Una persona representant dels Ajuntaments de més de 20.000 habitants
- Una persona representant dels Serveis Educatius de la comarca
- Una persona representant dels Centres de Salut de la comarca
- Una persona representant del/s centre/s hospitalari/s que doni/n servei a la comarca
- Una persona representant de la Taula territorial d'inserció laboral de dones que han patit o pateixen violència masclista
- Una persona representant de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, a la comarca
- Una persona representant dels cossos de Policia Local de la comarca
- Una persona representant de l'oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte del departament de Justícia
- Una persona representant de Fiscalia a la comarca
- Una persona representant del CIE
- Una persona representant del SIAD
- Altres que es cregui oportú

Caldrà tenir en compte alguns elements per a la conformació de l'EC:

- La MI haurà de garantir que aquestes persones compten amb el temps i la legitimitat que necessiten per dur a terme les seves tasques.
- La CT haurà d'assegurar que aquestes persones reben tota la formació i informació que necessiten per tal de poder actuar com a persones assessores.

### Funcions dels Equips Comarcals

L'Equip Comarcal té diverses funcions:

- Concretar i vetllar pel correcte funcionament del Circuit a nivell comarcal.
- Resoldre o solucionar, en la mesura del possible, els eventuals problemes que puguin sorgir en l'aplicació del Protocol o en la coordinació interprofessional del Circuit a nivell comarcal.
- Executar les iniciatives plantejades des del propi Equip Comarcal o bé en col·laboració amb la Comissió Tècnica.
- Derivar a la Comissió Tècnica tots aquells casos que requereixin d'una actuació supracomarcal.
- Convocar els i les Agents de Proximitat que es cregui oportú en funció de les necessitats.
- Posar en contacte directe totes les entitats i serveis de la comarca.
- Resoldre els problemes genèrics de coordinació detectats pel mateix Equip Comarcal o per la Comissió Tècnica.
- Oferir als i a les Agents de Proximitat formació i informació en qüestions d'interès per a l'abordatge interprofessional de la violència masclista.
- Restar a la disposició dels i de les Agents de Proximitat que operen a la comarca per tal d'assessorar o guiar les possibles pautes d'actuació.
- Altres funcions a considerar que es determinin per consens de la pròpia Comissió.

<sup>6</sup> Pel cap baix, una de les persones que integren els equips comarcals també ha de formar part de la Comissió Tècnica, ja sigui assumint un dels càrrecs definits per a la mateixa o bé com a persona de referència comarcal.

## 6.6 Agents de proximitat

### Rellevància dels Equips Comarcals

El paper de les persones que integren els Equips Comarcals és clau per al bon funcionament del Circuit en cada nivell comarcal. Aquestes persones actuen com **Agents Experts i Expertes de Proximitat**: se situen a mig camí entre la figura de persona experta a qui es pot acudir en cas de dubte i la figura de persona propera en qui es pot confiar per a la resolució de conflictes.

És recomanable que l'Agent Expert o l'Experta de Proximitat proposat és recomanable que compleixi aquest criteris:

- 1. Coneixements:** han de ser persones amb formació àmplia sobre el fenomen de la violència masclista i sobre la coordinació d'equips interprofessionals d'atenció a les dones.
- 2. Motivació:** han de ser persones que presentin una alta motivació en la lluita contra la violència masclista.
- 3. Actitud:** han de ser persones que presentin una actitud d'escolta activa i de prestació de serveis al conjunt de professionals que els demanin assessorament.

Caldrà tenir en compte alguns elements per a la conformació de l'Equip Comarcal:

- La Mesa Institucional haurà de garantir que aquestes persones compten amb el temps i la legitimitat que necessiten per a dur a terme les seves tasques.
- La Comissió Tècnica haurà d'assegurar que aquestes persones reben tota la formació i informació que necessiten per tal de poder actuar com a assessores.

Els i les Agents de proximitat (AP) són, al cap i a la fi, la culminació operativa primera i última del Circuit. Són qui han de posar en contacte tots els recursos i les institucions que atenen les dones i que es troben en condicions d'abordar de forma directa o indirecta l'abordatge de la violència masclista a cada comarca. Els AP han de:

- Abordar casos específics per tal de millorar la futura coordinació entre els serveis.
- Analitzar col·lectivament noves formes de cooperació intersectorial.
- Establir lligams professionals a partir de la generació de xarxa.
- Avaluar el funcionament del Circuit a nivell comarcal.

Els AP poden reunir-se en funció de l'anàlisi de necessitats que es faci per part de cada Equip Comarcal (EC).

En cada comarca, els i les AP seran convocats i organitzats per l'EC. En cas que es decideixi de dur a terme actuacions específiques en cadascuna de les comarques, aquestes hauran de ser elaborades per la Comissió Tècnica (CT) a proposta de l'EC i en darrer cas, aprovades i finançades amb el suport de la Mesa Institucional.



## 7.OBJECTIUS DEL PROTOCOL

### 7.1 Objectius generals

1. Contribuir decisivament a l'eradicació de la violència masclista a les Terres de l'Ebre a partir d'un model d'intervenció que situï les dones com a subjectes actius de l'atenció.
2. Donar una resposta social i institucional integrada i satisfactòria a les dones afectades per violència masclista i als seus fills i filles.
3. Establir una xarxa territorial, interprofessional i coordinada que vetlli pel desplegament i la millora d'un model d'intervenció integral, tot minimitzant la victimització secundària de les dones en situació de violència masclista.

### 7.2 Objectius específics

1. Generar un llenguatge fluid i comú en referència al fenomen de la violència masclista.
2. Fomentar una comprensió i una aproximació comunes al fenomen de la violència masclista per part dels i les diversos i diverses agents interdisciplinaris.
3. Implicar activament totes les institucions, organismes i agents socials del territori rellevants per a l'abordatge actiu de la violència masclista.
4. Establir els mecanismes de coordinació i cooperació interprofessional que permetin desplegar actuacions conjuntes i eficaces per part dels diversos organismes i agents socials implicats.
5. Implementar un model que faciliti l'emergència de diversos itineraris d'intervenció adaptats a les necessitats de cada dona i a les especificitats de cada professional i de cada territori. Aquest model ha de contemplar estratègies de prevenció, detecció, atenció i recuperació.
6. Definir les funcions dels serveis, els circuits de coordinació i els criteris de derivació, i fer-los públics per al conjunt de la xarxa.
7. Minimitzar la victimització secundària de les dones que entren en els circuits d'atenció i seguiment, tot potenciant els mecanismes de coordinació i comunicació interprofessional fluida.
8. Adequar els recursos que es posin a disposició de les dones afectades per violència masclista perquè potenciïn la seva autonomia i no els generin noves dependències.
9. Generar un espai de treball en xarxa que ajudi els serveis a dur a terme una millor atenció professional de les dones afectades per aquestes violències.
10. Facilitar al conjunt de professionals una formació específica i diversificada sobre el fenomen de la violència masclista.
11. Divulgar el Circuit i els respectius protocols entre el conjunt de professionals del territori.
12. Establir mecanismes d'avaluació continuada àgils i fluids que permetin analitzar el model implementat i, així, mesurar-ne l'impacte, identificar buits i solapaments en la xarxa i disposar de línies de millora per al propi Circuit, així com per als d'altres territoris.
13. Coordinar els recursos per tal de suplir les mancances pròpies dels territoris més disseminats i amb poca població.

## 8. MODEL D'INTERVENCIÓ

### 8.1 Eixos d'intervenció

La violència masclista requereix una atenció integral, és a dir, l'actuació en xarxa i interdisciplinàriament a tres nivells: l'abans, el durant i el després. Això comprèn quatre eixos bàsics d'intervenció que són: la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació i reparació.

#### Prevenció

S'entén per prevenció el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc. La prevenció evita així la seva normalització. Les actuacions preventives han de considerar tant les situacions en què encara no s'han manifestat les situacions d'abús, per tal d'actuar a l'avançada, especialment entre la població jove, com aquells casos en què ja s'han donat situacions de violència, per evitar-ne la cronicitat. Un dels objectius de la prevenció és poder sensibilitzar la ciutadania, i especialment les dones, que cap forma de violència és justificada ni tolerable, entenen la sensibilització com el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.

#### Detecció

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

#### Atenció

S'entén per atenció el conjunt d'accions destinades a una persona per tal de facilitar la superació de les situacions o conseqüències generades per l'abús en els contextos familiars, personals i socials, tot garantint la seguretat i

facilitant la informació necessària sobre els recursos i/o procediments necessaris per a la resolució de la situació. S'ha de vetllar per tal que tant les habilitats personals i professionals dels equips, com els instruments tècnics imprescindibles, facilitin una atenció de qualitat i evitin la victimització secundària.

A aquests efectes, s'entén per victimització secundària (o revictimització) el maltractament addicional produït a les dones que es troben en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits – quantitativs i/o qualitius- de les intervencions realitzades pels organismes responsables, així com per aquelles actuacions que no hagin assolit la coordinació necessària amb altres agents implicats.

#### Recuperació

S'entén per recuperació l'etapa del cicle personal i social que fa una dona que ha viscut situacions de violència, mitjançant la qual es produeix el restabliment dels àmbits danyats per la situació viscuda.

Aquest procés, que es du a terme amb l'acompanyament d'una persona professional o d'un equip, no té una durada definida, sinó que està relacionat amb el dany patit, la cronicitat de l'abús, així com la capacitat de resiliència de cadascuna de les persones implicades en el procés.

En relació amb la recuperació, cal situar la reparació, entesa com 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 forma en què el conjunt d'actors socials contribueixen al procés de recuperació de les dones que han viscut situacions de violència masclista.

## 8.2 Principis orientadors

A l'hora de definir els principis orientadors del present protocol per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, hem de remarcar que partim d'una voluntat política, interdepartamental i interinstitucional que garanteix els recursos tècnics i humans necessaris per a una pràctica eficaç i eficient quant a la revisió i millora del mateix, tot garantint la participació ciutadana i el consens.

Els principis orientadors segons la Llei 5/2008, de 24 d'abril del dret de les dones a eradicar la violència masclista, i així com el Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, son els següents<sup>7</sup>:

### INTERDISCIPLINARIETAT

La violència masclista requereix una línia d'intervenció que parteixi de la perspectiva de gènere i actuï de forma interdisciplinària. En tots els casos és necessari que els i les professionals que hi intervenen estiguin en connexió en la mesura que sigui necessari, formant una xarxa efectiva.

Aquests/es professionals necessiten formació específica per tal de conèixer el que diferencia la violència masclista d'altres violències, detectar-la i evitar victimitzacions sobre la dona, optimitzant les funcions del seu lloc de treball i capacitant-la per fer front a casos emocionalment estressants.

### UNIVERSALITAT

El protocol ha de garantir l'accés als serveis de prevenció, detecció, atenció i recuperació de totes aquelles dones, i fills i filles que estan al seu càrrec, que pateixen violència masclista, amb celeritat i qualitat.

### DEFENSA DELS DRETS DE LES DONES / PERSPECTIVA DE GÈNERE

La implementació d'aquest protocol ha de garantir el respecte a la dignitat de la dona i llurs fills/filles dependents, i els seus drets d'acord amb la legislació vigent. Ha d'evitar la victimització secundària de les dones i establir mesures que impedeixin la reproducció o la

perpetuació dels estereotips sobre les dones i la violència masclista.

La perspectiva de gènere està implícita en la totalitat dels principis inspiradors i en el marc normatiu legal.

### DESCENTRALITZACIÓ / PROXIMITAT

Entenem la proximitat des de dues vessants: la proximitat territorial, que ha de garantir que els serveis compleixen el principi de proximitat, i contemplar la itinerància dels mateixos, adequant-los a la realitat de cada territori.

També cal incloure la proximitat professional que comporta l'establiment dels mecanismes necessaris de definició d'un model d'atenció individual que proporcioni itineraris personalitzats per atendre les demandes específiques formulades per les dones.

A la vegada, s'ha de garantir que els i les professionals que atenen les dones en situació de violència disposin de la deguda capacitat i formació especialitzada.

### TRANSVERSALITAT

Aquest principi servirà com a eix integrador de les diferents institucions i departaments que hauran de definir accions específiques des del seu àmbit d'intervenció, a fi de garantir els recursos tècnics, humans i materials necessaris.

### COORDINACIÓ/ COL·LABORACIÓ

La implementació i el bon funcionament d'un protocol requereix de la capacitat de coordinació dels recursos, així com del grau d'implicació de cada professional.

Entenem que la coordinació requereix d'un treball en equip i una posada en comú de les intervencions que es realitzin des de les diferents institucions i departaments.

Ha d'estar basada en la participació i consens de tots els agents implicats.

Per tant, s'han d'establir mecanismes de coordinació per tal de definir les estratègies dels actors implicats, des de la perspectiva de la interrelació, la complementarietat i la coherència en la intervenció.

<sup>7</sup> Font: - Article 7 de la Llei 5/2008.  
- Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista pàg. 21-23.

#### DIVERSITAT

El protocol ha de respondre adequadament a les diverses necessitats que plantegen les realitats culturals múltiples que conformen el teixit social de les Terres de l'Ebre, amb el compromís de l'efectivitat del dret de no discriminació de les dones.

#### FLEXIBILITAT

El protocol ha d'implementar processos d'intervenció suficientment adaptables a la realitat de cada moment, amb capacitat d'adaptació a les diferents circumstàncies, territorials i segons la demanda i situació de cada dona.

#### QUALITAT

Es indispensable disposar d'instruments per tal d'avaluar la qualitat dels processos d'intervenció, per tal de garantir una valoració global dels mateixos, a fi d'aconseguir un alt grau de satisfacció de la dona en el seu procés de recuperació.

### 8.3 Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a dones en situació de violència masclista

Segons la Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista, la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista és el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista, en l'àmbit territorial de Catalunya.

Els serveis que integren la Xarxa són:

- Serveis d'atenció telefònica especialitzada: funciona les 24 hores del dia els 365 dies de l'any i s'ha de coordinar, en els casos necessaris, amb els serveis d'emergència. És un servei universal d'orientació i assessorament immediat que proporciona atenció i informació integrals sobre els recursos públics i privats.
- Serveis d'informació i atenció a les dones: ofereixen informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a totes les dones en tots els àmbits de la seva vida laboral, social, personal i familiar.
- Serveis d'atenció i acolliment d'urgències: funciona les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Són serveis especialitzats que han de facilitar acolliment temporal a les dones i llurs fills i filles que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista.
- Serveis d'acolliment i recuperació: són serveis especialitzats, residencials i temporals, que ofereixen acolliment i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i llurs filles i fills, que requereixen un espai de protecció.
- Serveis d'acolliment substitutori i de la llar: serveis temporals que actuen com a substitució de la llar i que han de comptar amb suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure.

- Serveis d'intervenció especialitzada: ofereixen atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones i els seus fills i filles que han patit o pateixen situacions de violència.

- Serveis Tècnics de Punt de Trobada: destinats a atendre i prevenir la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictitat familiar i en el compliment del règim de visites, amb la finalitat d'assegurar la protecció dels menors d'edat.

- Serveis d'atenció a la víctima del delictes: ofereixen a les dones informació i suport en els procediments legals que es deriven de l'exercici dels drets que els reconeix la legislació vigent.

- Serveis d'atenció policial: garanteixen el dret de les dones i llurs filles i fills, que es trobin en situacions de violència masclista, a l'atenció personalitzada, a la protecció i a la seguretat davant la violència masclista.

A banda d'aquests serveis específics per a l'atenció de les situacions de violència masclista, la "XARXA" també és més àmplia, ja que fa referència a tots els serveis que, de forma interdisciplinària han de treballar amb la problemàtica. Així doncs, també parlariem de: Recursos sanitaris, Recursos Socials, Serveis d'Atenció Policial, Recursos judicials, Recursos educatius, Recursos laborals, Grups de Dones i altres recursos.

## 8.4 Estàndards de servei

(Aquests estàndards queden substituïts pels estàndards actualitzats aplicables a qualsevol intervenció en violència masclista, vegeu annex 2)

Els estàndards de serveis determinen els criteris d'actuació que han de ser aplicables a qualsevol intervenció en violència masclista. Cal tenir en compte que s'han de treballar des de cada àmbit i que cal diferenciar els diferents nivells de responsabilitat i la responsabilitat real dels recursos, per tal que no recaigui tot el pes sobre les persones professionals de l'atenció directa.

Per una banda, els estàndards que incidiran directament en les persones professionals de la Xarxa, i indirectament en la millora de l'atenció a les dones en situació de violència són els següents:

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

Per una altra banda, els estàndards aplicats per les persones professionals i que incidiran directament en la millora de l'atenció a les dones en situació de violència són els següents:

- 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.
- Oferir una escolta activa i respectar la independència en la presa de decisions de les dones en situació de violència masclista.

## AMB RELACIÓ A LA INTERVENCIÓ AMB DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

En la interacció amb dones que es troben en situació de violència distingim entre:

### Estàndards que incidiran en la millora de l'entorn i dels espais d'atenció:

- Facilitar l'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona en situació de violència.
- Garantir l'adequació, la confortabilitat i la confidencialitat dels espais d'atenció, així com facilitar que l'espai no reveli per si mateix a terceres persones quin és el tipus d'atenció que es du a terme.
- Evitar, quan escaigui, la coincidència del presumpte agressor i la dona atesa en el mateix espai físic.
- Facilitar un espai separat i acompanyat, adequat per a menors.
- Evitar les interrupcions al llarg de la sessió d'atenció.

### Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció:

- Personalitzar l'atenció a la dona a partir de la comprensió de la seva demanda, la valoració de les seves expectatives, el respecte dels seus ritmes i la presa de decisions consegüent, mantenint en tot moment la seva confidencialitat.
- Evitar fer reinterpretacions dels fets, crear falses expectatives, emetre judicis de valors i actituds paternalistes.
- Facilitar la informació dels diferents serveis del territori per atendre futures consultes, dubtes i incidències relacionades amb el cas.

## 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 doble objectiu: assegurar la celeritat i la qualitat en el

traspàs d'informació entre les persones i els serveis que intervenen en els processos de violència masclista i garantir el principi d'intervenció mínima, és a dir, evitar duplicitats.

### Els estàndards generals són els següents:

- Formalització de la coordinació interinstitucional a tot el territori: Mesa Institucional, Comissió Tècnica, Equips comarcals i Agent de Proximitat. Això s'ha de dur a terme mitjançant procediments normalitzats de treball i circuits específics d'intervenció, així com els informes que corresponguin en cada cas.
- Delimitació de les responsabilitats i els nivells de la intervenció per a cada un dels àmbits i professionals de la Xarxa. Aquestes responsabilitats i nivells apareixen descrits al punt 9 d'aquest protocol amb la possibilitat d'avaluar els canvis i detectar quines són les mancances de cada servei, les dificultats per aplicar els acords del document, per tal d'establir xarxa amb compromisos reals i pràctics.
- Garantir i divulgar el coneixement a tots els professionals implicats en el circuit, de l'estructura dels serveis i de les funcions de la resta d'àmbits d'actuació.
- Marcar períodes d'avaluació del funcionament del protocol en cada un dels membres de la Xarxa.
- Realitzar una memòria anual sobre el funcionament de la Xarxa.
- Decidir quin serà l'òrgan que coordinarà l'avaluació i la memòria anual.

## 8.5 Altres protocols vinculats

Cal tenir en compte, també, que la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista formalitza el fonament conceptual alhora que facilita instruments d'intervenció per a la millora dels procediments establerts. Això implica que, per a determinades formes i segons l'àmbit en el qual es produeix la violència masclista, a més dels estàndards de servei comuns, n'hi haurà uns altres de més específics, que hauran d'abordar, altres àmbits on es dona la violència masclista.

Tot i això, i mentre aquest treball i comissions es van realitzant, hi ha d'altres protocols que recullen algunes de les especificitats i que cal tenir en compte:

- Les especificitats amb relació als procediments d'intervenció en situació de crisi greu:
  - Protocol d'intervenció en situacions de crisi de l'ICD.
- Les especificitats amb relació als procediments en els casos de violència en l'àmbit laboral.
  - La prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'empresa. Generalitat de Catalunya, Departament de Treball.
  - Protocol d'actuacions per a la intervenció en casos d'assetjament sexual a la feina. Generalitat de Catalunya, Departament de Governació i Administracions Públiques, Direcció General de la Funció Pública.
- Les especificitats amb relació als procediments en els casos de mutilacions genitals femenines:
  - Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina; Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració. Barcelona 2007
  - Protocol de prevenció i atenció policial de la mutilació genital femenina (MGF); Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. Juliol 2008
- Les especificitats amb relació als procediments en els casos d'agressions sexuals, especialment en els casos de menors.
  - Protocol d'actuació clínic assistencial de maltractaments aguts a la infància. 2008
- Les especificitats amb relació als procediments en els casos de trata d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual.
  - Programa de mesures (CGOV/183/2010, 11 d'octubre) per a l'abordatge de situacions de prostitució, en especial de les d'explotació de persones amb finalitat sexual.
  - "Circuit d'intervenció amb dones en situació de "trata" amb finalitat d'explotació sexual.
- Les especificitats amb relació als procediments en els casos d'explotació, tràfic i matrimonis forçats.
  - Procediment de prevenció i atenció policial dels matrimonis forçats, Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. Juliol 2008
- Altres:
  - Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut a Catalunya. Departament de Salut. Desembre de 2009
  - Protocol bàsic d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments a infants i adolescents de les Terres de l'Ebre de 2004.

# 9. LA INTERVENCIÓ EN VIOLÈNCIA MASCLISTA EN L'ÀMBIT DE LA PARELLA

## 9.1 Factors de risc de la violència en l'àmbit de la parella

Els factors de risc són elements que contribueixen a produir un determinat resultat. Podem dir que són característiques associades amb un increment de la probabilitat que succeeixi un determinat fet de violència de qualsevol tipus (física, sexual, psicològica, econòmica, ambiental, i social).

Malgrat que la presència d'un o més factors de risc no indica necessàriament que es doni una determinada relació causal, sí que es compleix la probabilitat d'increment de perill d'un succés associat als factors de risc.

El risc pot entendre's com "un perill que pot passar amb una certa probabilitat en el futur i del que no comprenem totalment les seves causes o aquestes no es poden controlar de forma absoluta" (Hart, 2001).

A continuació, i sense que això suposi una enumeració tancada, exposarem alguns dels factors de risc a tenir en compte, classificant-los en funció del subjecte: agressor, o bé víctima (és a dir, la dona, o els fills i filles que d'ella depenguin).

### AGRESSOR

1. Actituds masclistes.
2. Mites i creences errònies masclistes sobre les relacions sexuals, amoroses i/o afectives.
3. Maltractaments patits a la infància.
4. Abusos sexuals patits a la infància.
5. Control extrem de la conducta de la dona per gelosia o conducta similar.
6. Aïllament social i/o manca de recursos.
7. Abús d'alcohol o drogues.
8. Trastorns mentals (trastorns de personalitat, trastorns d'estat d'ànim, trastorns psicòtics).
9. Historial de violència masclista.
10. Trencament de les ordres d'allunyament.
11. Tinença d'armes o fàcil accés per part del presumpte agressor.
12. Intents o idees de suïcidi del presumpte agressor.

### DONA EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA

1. Ser dona.
2. Conviure o mantenir una relació amb el presumpte agressor.
3. Mites i creences errònies masclistes/patriarcal sobre les relacions sexuals, amoroses i/o afectives.
4. Maltractaments patits a la infància.
5. Abusos sexuals patits a la infància.
6. L'embaràs de la dona.
7. Actituds que disculpen la violència contra les dones.
8. Aïllament social i/o manca de recursos.
9. Malalties reiterades de transmissió sexual.
10. Abús d'alcohol o drogues.
11. Trastorns mentals (trastorns de personalitat, trastorns d'estat d'ànim, trastorns psicòtics).
12. Comunicació al presumpte agressor de la voluntat de trencar la relació de parella, o bé quan el trencament ja s'ha produït.
13. Percepció real de la dona que l'agressor és capaç de matar-la, i/o fer complir les seves amenaces de mort a través d'altres persones (seria un factor de risc i de protecció a la vegada).

### INFANTS EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA

1. La presència dels factors de risc enumerats anteriorment.
2. Les característiques pròpies de l'infant: temperament, edat i expressió emocional.
3. El paper de l'infant: forçar-los a prendre partit, rols assignats als fills i filles, motiu de la ruptura i/o agressió.
4. Ser testimoni de les agressions.
5. Ser víctima directa d'algun tipus de maltractament.



## 9.2 Indicadors de risc

Els indicadors poden facilitar la detecció de situacions de maltractament, tot i que caldrà tenir en compte que la presència reiterada d'un d'ells, la combinació entre diversos indicadors o l'aparició de lesions greus han d'alertar als i les professionals sobre la probabilitat de trobar-nos davant d'una situació greu de maltractament, i ser útils per identificar les mesures més urgents per gestionar i minimitzar les conseqüències negatives del risc.

A continuació, i sense caràcter exhaustiu, enumerarem diversos indicadors de risc, segons el tipus de violència patida.

### Indicadors de violència física:

- Cops de puny i puntades de peu.
- Pressionar, retorçar i estirar braços o d'altres extremitats.
- Intents d'estrangulament o asfíxia.
- Pessigades o mossegades a qualsevol part del cos.
- Estirar els cabells.
- Tallar-la, ferir-la o punxar-la amb ganivets o d'altres objectes.
- Pegar, agredir o puntades de peu al ventre durant l'embaràs.
- Avortaments repetitius.
- Lesions a genitals en períodes d'embaràs o fora d'ells.
- Demanda múltiple d'atenció sanitària.

### Indicadors de violència psíquica i emocional:

- Insults, anomenar-la amb sobrenoms o adjectius degradants.
- Amenaces de mort, emportar-se els nens o fer-la fora de casa.
- Criticar i trobar defectes en tot el que fa o diu.
- Aterrir a la dona dient-li el que pensa fer amb ella o els seus fills o filles.
- Cridar-la i donar-li ordres.
- Humiliar-la, burlar-se d'ella o fer-li bromes feridores.
- Fer-li passar vergonya davant d'altres i dels fills i filles.
- Donar-li la culpa de totes les coses que passen, fins i tot les més absurdes.
- Fer-la sentir tonta, inútil, feble, ignorant i incompetent.
- Demostrar-li odi i amor alternativament.
- Fer mantenir el rol d'esposa i mare imposat per l'home.
- Tenir-la ocupada constantment sense deixar-li temps per a ella mateixa.

- Interrogar als fills i/o filles sobre les activitats de la mare.
- Ell sempre vol tenir la raó i la última paraula.
- Exigir submissió i obediència a la dona.
- Obligar la dona a aparentar un clima de felicitat.
- Desautoritzar la dona davant els fills.
- Acusar la dona d'infidelitat i sospitar d'ella contínuament.
- Dubtar de la paternitat dels fills/filles.
- Inducció al suïcidi.

### Indicadors de violència sexual:

- Exigir tenir relacions sense tenir en compte els seus desitjos.
- No acceptar mai un no per resposta.
- Obligar-la a realitzar pràctiques sexuals que ella no desitja.
- Contagi voluntari de malalties de transmissió sexual.
- Acusar-la de frígida o nimfomana i la compara amb d'altres dones.
- Obligar-la a tenir relacions quan està deprimida, cansada, malalta, immediatament després d'un part o d'un avortament, després de la mort d'un ésser estimat, després d'una agressió, després d'un accident laboral o social d'ella, etc.
- Obligar-la a mantenir relacions sexuals davant dels fills i/o filles o de terceres persones.

### Indicadors de violència econòmica:

- No cobrir les necessitats de la família.
- Negar diners per a medicaments o consultes mèdiques.
- Desqualificar la dona com administradora i protestar contínuament per l'ús dels diners.
- Control absolut dels recursos econòmics (remenar el moneder, li pren la targeta de crèdit...).
- Obligar-la a entregar-li els diners que ella guanya.

### Indicadors de violència ambiental:

- Trencar o tirar objectes.
- Matar o fer mal als animals de companyia d'ella.
- Colpejar les portes o coses quan discuteixen.
- Amagar els elements de treball o d'estudi que són d'ella.
- Córrer a gran velocitat amb el cotxe amenaçant de tenir un accident amb tota la família.

### 9.3 Pautes orientatives per a l'entrevista

- No permetre que vegi els seus programes preferits, per exemple a la TV.
- Embrutar o desordenar la casa expressament quan la dona l'acaba de netejar.
- Menjar els aliments que estan destinats als fills.
- Obrir les cartes o escoltar els missatges telefònics d'ella.
- Si estan separats, entrar per la força a casa d'ella.
- Tocar el timbre o aparèixer a cada moment sense motiu, per fer sentir el seu control.
- Obligar-la a comportar-se i vestir-se d'una manera determinada.
- Pertànyer a una família amb tradició, creences i/o pràctiques culturals abusives (mutilacions genitals, matrimonis forçats...)

L'entrevista és l'instrument bàsic a partir del qual podem obtenir informació necessària per al diagnòstic o avaluació d'una situació de violència masclista.

L'entrevista ha de ser una relació interpersonal en la qual s'estableix un vincle entre el i la professional i la persona que acudeix al servei. Per tal que s'estableixi una bona relació, el i la professional s'haurà d'adequar al ritme de la usuària, creant un clima de distensió i trobant la manera d'expressió convenient que li permeti comunicar-se i ser entès o entesa amb facilitat per la usuària.

El suport i l'acompanyament de la i del professional és fonamental per a la usuària, la qual s'ha de sentir escoltada i atesa a tota hora. És mitjançant l'entrevista que la usuària podrà arribar a comprendre i resoldre les situacions o problemes que l'han portat a demanar ajuda.

Les preguntes per a la detecció són útils sobretot per a casos que d'entrada assenyalen com a demandes implícites, això és, les dones acudeixen a un servei realitzant una demanda per un altre tema (malestar, ajudes, etc.) però professionalment s'entén per una o altra raó, que cal preguntar sobre la situació personal que està vivint. Aquí se'n plantegen algunes que poden servir al o a la professional per detectar la situació, així com qualificar de menor a major el grau d'intensitat o del problema. Cal tenir en compte, però, que aquestes preguntes no estan dissenyades per passar directament a la dona, sinó que es presenten com a qüestions únicament orientatives.

- a. Com van les coses a casa?
- b. Com va la seva relació de parella?
- c. La trobo intranquil·la, què li preocupa? És alguna cosa de la família, o la parella?
- d. Quan a casa es discuteix, com sol anar la situació?
- e. Pot expressar les seves necessitats a casa/ o en la seva relació?
- f. Se sent respectada? Sent que la seva parella la tracta bé?
- g. Ha succeït alguna cosa darrerament que la faci sentir així (com ella expressa: trista, angoixada, malament...) Té a veure amb la seva parella?

- h. En moltes situacions, veig dones que tenen dificultats com les seves i sol ser perquè pateixen algun tipus d'abús, per exemple, per part de la seva parella. Seria aquest el seu cas?
- i. Ha tingut por alguna vegada de la seva parella?
- j. És gelós, li posa dificultats per relacionar-se amb d'altres persones, amigats o familiars?
- k. La seva parella algun cop l'ha vexat/insultat/humiliat?
- l. La seva parella l'ha amenaçat alguna vegada?
- m. S'han donat episodis de violència en forma de cicle? (acumulació de tensió, explosió, demanda de perdó). Es van repetint?
- n. Ha rebut agressions físiques?

## 9.4 La Valoració del Risc

Per tal de valorar el risc vegeu punt 9.1 Factors de risc, i punt 9.2 Indicadors de risc.

La taula que segueix a continuació és la utilitzada per part de l'Ajuntament de Barcelona per a la valoració de perill, i s'utilitza en la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència masclista en l'àmbit de la parella.

Properament es treballarà a la Comissió Tècnica de les Terres de l'Ebre, per tal de consensuar una eina de valoració del risc, en l'àmbit de la parella, comú a totes les àrees d'intervenció en una situació de violència masclista.

Tot i això, el següent quadre pot ser una eina únicament orientativa, fins que no es validi el nou instrument.

Així, tal i com assenyalen:

- La taula pot ser una eina únicament orientativa, per al o la professional per valorar l'existència i no de perill. Les preguntes es poden formular de maneres diverses i per l'ordre que es consideri convenient, però sempre evitant incloure la resposta a la dona.
- Les dades les omple el/la professional a partir de la informació que va obtenint en l'exploració.
- No està dissenyat com un qüestionari per passar directament a la dona.
- No està dissenyat per atribuir un valor quantitatiu a cada pregunta i eliminar la subjectivitat del i de la professional a l'hora de fer una valoració del grau de perill. Solament pot donar una orientació de la situació en la que es pot trobar la dona.

## PROPOSTA DE PROTOCOL DE VALORACIÓ DE L'EXISTÈNCIA DE PERILL PER A LA DONA

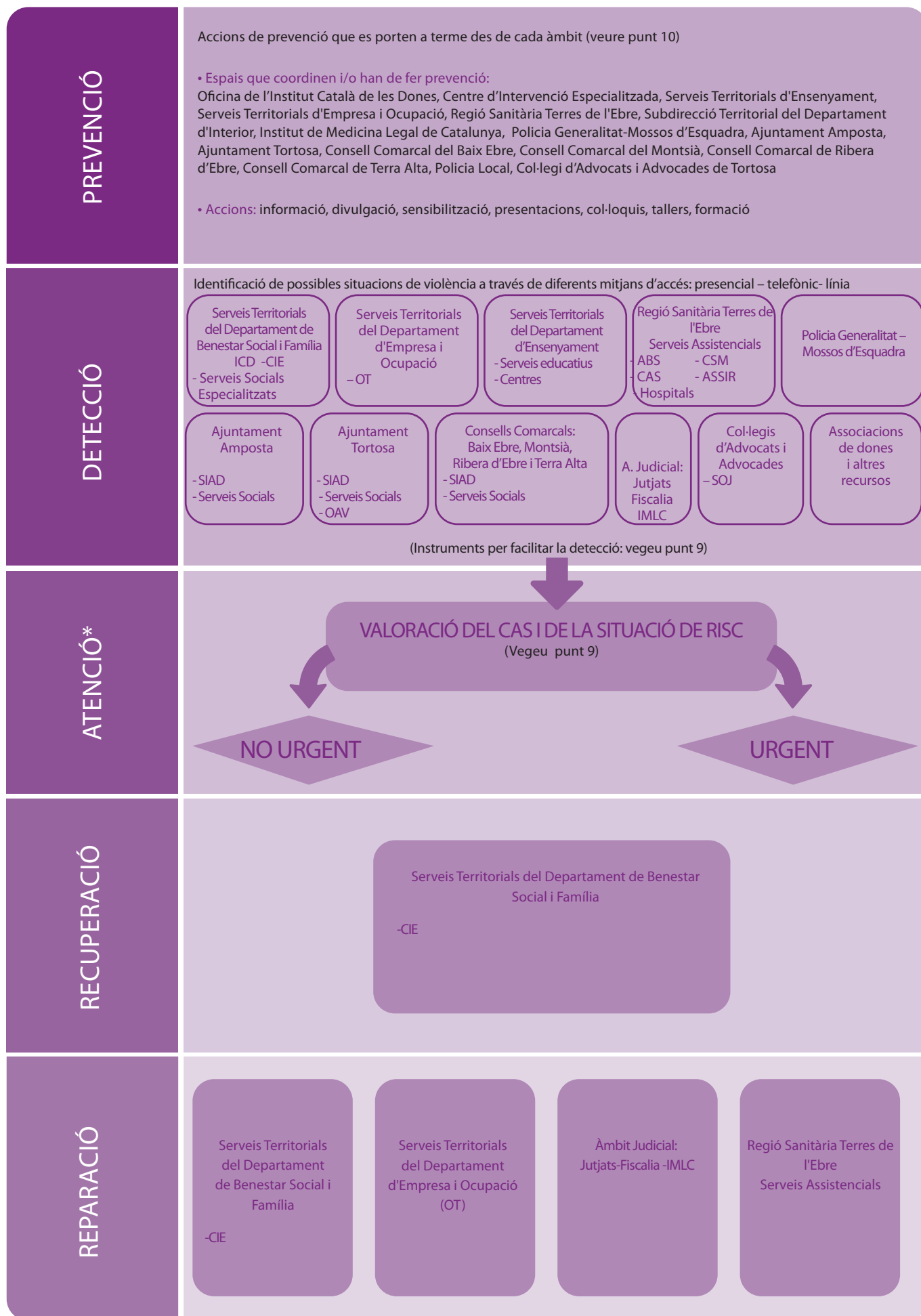
Informació a recollir	Sí	No
Hi ha hagut un augment de la violència de menor a major grau des que es va iniciar la relació amb la persona agressora?		
Actualment la dona conviu amb la persona maltractadora?		
La dona ha iniciat o portat a terme un procés de ruptura en contra de la voluntat de la persona agressora?		
La persona maltractadora, parella o ex-parella manifesta o ha manifestat gelosia patològica?		
La persona agressora amenaça amb matar-la i suïcidar-se després?		
La dona creu que la persona agressora és capaç de matar-la?		
La dona ha rebut o rep amenaces per part de la persona agressora?		
Hi ha hagut en l'últim any una intervenció per part de la policia (Mossos d'esquadra, Policia Local...) o Jutjat, per episodis de violència de la persona agressora vers la dona?		
La dona té ordre de protecció o d'allunyament?		
La persona maltractadora pateix depressió o algun trastorn mental no compensat?		
La persona maltractadora té antecedents de comportament violent?		
La dona té coneixement de comportament delictiu per part de la persona agressora?		
La persona agressora disposa d'armes o hi té accés?		
En cas afirmatiu, ha utilitzat les armes per amenaçar la dona en alguna ocasió?		
La persona maltractadora consumeix alguna droga o abusa de l'alcohol?		
La persona maltractadora coneix els hàbits, les relacions (familiars, d'amistat, de feina...) i la vida actual de la dona?		
La persona maltractadora en algun moment ha retingut per la força a la dona al seu domicili?		

Valoració del grau de perill per part del/de la professional

# ALGORITMES

El present document pretén complementar les indicacions del Document Marc a tot un seguit de pautes d'intervenció específiques que cal tenir en compte en l'àmbit de la violència masclista.

L'objectiu és dotar al conjunt de professionals d'una eina que garanteixi l'atenció integral a aquelles dones que han viscut o que viuen una situació de violència masclista, tot preservant la seva seguretat i la seva protecció legal.



\* Veure pàgina següent

# ATENCIÓ

## NO URGENT

Demanda implícita

Informació, orientació i assessorament per tal de facilitar la identificació de necessitats i formulació de demanda d'ajut

Derivació, acompanyament, orientació a serveis especialitzats

- Serveis generals:
  - Serveis Socials bàsics
- Serveis específics:
  - Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)/Institut Català de les Dones (ICD)
  - Centre d'Intervenció Especialitzada (CIE)
- Serveis policials:
  - Servei d'atenció a la víctima
- Servei judicial: Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)
- Servei d'orientació jurídica:
  - Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)

Nota: Cada servei engegarà el seu protocol intern

Demanda explícita

Informació, orientació, derivació, acompanyament serveis especialitzats

Valoració d'urgència

## URGENT

Recursos sanitaris

- Urgències
- Hospitals, Centres d'Atenció Primària (CAP), Consultoris
- Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR)
- Centres de Salut Mental (CSM), Centre d'Atenció i Seguiment Drogodependències (CAS)

Recursos socials

- Serveis Socials bàsics
- Línia 900 900 120
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)/Institut Català de les Dones (ICD)
- Centre d'Intervenció Especialitzada (CIE)

Recursos seguretat

- Policia Generalitat-Mossos d'Esquadra
- Policia Local

Valoració del risc i la situació

Presenta lesions (1)

Sí

No

Valoració del risc i la situació

Comunicat Judicial

Necessita acolliment

No

Sí

• Serveis Socials bàsics (2)

Informació recursos i/o derivació/coordinació/accompanyament

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)/Institut Català de les Dones (ICD)
- Centre d'Intervenció Especialitzada (CIE)
- Serveis Socials bàsics
- Serveis policials (Serveis d'Atenció a la Víctima)
- Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)
- Servei d'Intervenció Crisis Greus

Vol denunciar

No

Sí

Oferiment ordre de protecció

Comunicació d'ofici

Lletrat/datorn ofici

- Recursos Judicials-IMLC
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)

• Pis urgència (2)

(1) Lesions físiques i/o psíquiques

(2) Accés via: Serveis Socials Bàsics, Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, Policia Local de Tortosa

## 9.5.1 Interpretació de l'algorisme

### PREVENCIÓ

Les estratègies preventives van dirigides a evitar o reduir la incidència de la problemàtica de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc evitant així, la seva normalització. Un dels objectius de la prevenció és sensibilitzar la ciutadania i especialment les dones a través d'un conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.

#### Tipus d'accions:

- Sensibilització i conscienciació de la ciutadania: cal vetllar per la difusió de cartells, tríptics i material de sensibilització i divulgació sobre la violència masclista.

Les activitats grupals o comunitàries ofereixen un espai idoni per realitzar tasques de sensibilització, alhora que esdevenen un recurs òptim per a la creació xarxes de suport entre les dones. Tallers i dinàmiques adreçades a adolescents i joves amb la finalitat de sensibilitzar i prevenir la violència masclista.

- Formació del conjunt de professionals per a l'atenció de les dones i llurs filles i fills en situació de violència masclista.

Per veure les accions que es porten a terme de cada servei, vegeu punt 10 Fitxes de serveis i recursos.

### DETECCIÓ

Els diferents professionals han de posar en funcionament 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 cronificada. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.

Per tant, és fonamental que qualsevol professional identifiqui alguns elements que indiquin que la dona ha viscut una situació de violència masclista.

(Instruments que faciliten la detecció: veure punt 9)

### ATENCIÓ

En el cas que la detecció sigui positiva, s'ha de sotmetre cada cas a una acurada valoració.

(Instruments que faciliten la valoració del cas i de la situació del risc, vegeu punt 9)

Aquests instruments no substituiran la percepció de la dona.

Tant la valoració que fa la dona com la que fa el professional ha d'ajudar a determinar si s'està davant d'una sospita de violència masclista, si s'està al davant d'un cas de violència que encara no presenta perills extrems per la seva integritat (no urgent), o bé si s'està davant d'una dona que es troba en perill extrem (urgent).

L'atenció a les dones i llurs filles i fills comprèn el conjunt d'accions destinades per tal que superin tant les situacions d'abús com les conseqüències en els contextos personals, familiars i socials. S'ha de garantir la seguretat i facilitar la informació detallada sobre els recursos i els procediments necessaris per resoldre la situació. Els equips professionals han de facilitar una atenció de qualitat que situï les dones i a llurs filles i fills en el centre de l'atenció, 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 qualitius– 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.



L'actuació del conjunt de professionals ha de ser diferent si la dona verbalitza estar en situació de violència (demanda explícita) o no ho verbalitza (demanda implícita) o segons la situació de perill en la que es trobi:

#### No Urgent

**1. Demanda implícita:** si la o el professional es troba davant d'una dona que presenta indicadors de sospita darrera d'una demanda implícita, ha de relacionar conjuntament amb la dona els indicadors detectats amb la possible existència de violència masclista. Per tant, el conjunt de professionals han d'acompanyar la dona en el procés de reconeixement de la situació de violència, la presa de decisions, així com la identificació de necessitats i la formulació de demanda d'ajut.

**2. Demanda explícita:** un cop la professional o el professional es trobi davant d'una dona on expliqui haver viscut violència masclista s'ha d'iniciar un procés d'informació, orientació, acompanyament i derivació als serveis adients.

#### Urgent

Intervencions segons el canal d'entrada:

#### Recursos de seguretat

En moltes ocasions, l'atenció de casos urgents es dona quan la policia ha d'intervenir en una situació de crisi, sovint en el punt culminant del maltractament, essent aquests casos atesos per agents de la Unitat de Seguretat Ciutadana de la PG-ME, els quals realitzaran les actuacions següents:

1. Preservar la integritat física de la dona i acompanyar-la, si cal, a un centre sanitari o gestionar l'assistència sanitària (sol·licitud d'ambulància).
2. Si la dona NO desitja denunciar els fets, aquests es comunicaran d'ofici a l'autoritat judicial competent.
3. Si la dona desitja denunciar els fets, se la informarà dels drets que l'assisteixen així com de les accions que pot emprendre.  
Se li oferirà la possibilitat de ser assistida en declaració per un lletrat/da del torn d'ofici, o d'un particular designat per ella, per la qual cosa es gestionarà la seva assistència.

Finalment, s'informarà del dret a sol·licitar una Ordre de Protecció, la formalització de la qual es complimentarà, si així ho desitja.

**4.** Si la dona desitja o no denunciar els fets, però es valora un risc alt, fora de les hores convingudes la PG-ME gestionarà el pis d'urgència, sempre que aquesta no disposi de cap altre domicili que pugui garantir la seva seguretat. En hores d'atenció dels Serveis Socials es derivarà a aquests.

**5.** En tots els casos la dona serà informada dels altres serveis adients que disposa per adreçar-s'hi.

**6.** A més els serveis policials realitzaran actuacions de seguiment segons nivell de risc, la qual cosa permetrà garantir la seguretat de la dona.

En cas que la dona es personi directament a les dependències policials, serà atesa per un agent especialitzat que realitzarà les mateixes actuacions (Punts 1 a 5).

#### Recursos Socials

##### Urgent

En cas que arribi una dona recent agredida (la qual cosa no és habitual), els/les professionals de serveis socials bàsics, es posaran en contacte amb els cossos de Seguretat, qui, en cas que hi hagi lesions, l'acompanyaran a un centre sanitari o gestionaran l'assistència sanitària.

En cas que hi hagi una demanda explícita urgent i el professional valori que la dona no pot tornar al seu domicili, atès que existeix un risc per a la seva integritat física, i aquesta compti amb recolzament familiar i/o aliè, es faran les gestions per tal que pugui ser acollida a l'entorn familiar i es derivarà la dona als serveis adients.

En cas que hi hagi una demanda explícita urgent i la dona no compti amb recolzament familiar ni de cap altra mena i el professional valori que aquesta no pot tornar al seu domicili, ja que perilla la seva integritat física, els/les professionals activarem l'ingrés al pis d'urgència. Seran els Mossos d'Esquadra (a Tortosa també el grup d'atenció a la víctima de la Policia local) qui efectuaran el trasllat.

La i el professional dels serveis socials bàsics treballarà conjuntament amb els/les professionals del pis i amb altres professionals de la xarxa pública que siguin necessaris per tal d'establir el pla de millora.

### Recursos Sanitaris

1. Atenció sanitària a les víctimes de violència masclista, seguint els circuits i protocols dels centres assistencials adaptats dels publicats pel Departament de Salut.
2. Valoració del risc i de la situació, facilitant la derivació, coordinació i acompanyament, si és necessari.
3. Comunicació al Jutjat de Guàrdia i Mossos d'Esquadra.
4. En tots els casos la dona serà informada dels serveis adients que disposa per adreçar-s'hi.

### RECUPERACIÓ

S'entén per recuperació l'etapa del cicle personal i social que fa una dona que ha viscut situacions de violència, mitjançant la qual es produeix el restabliment dels àmbits danyats per la situació viscuda.

El Centre d'Intervenció Especialitzada en violència masclista ofereix un servei especialitzat d'atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han patit o pateixen situació de violència, i també a les seves filles i fills.

### REPARACIÓ

Són 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.

Accions que es porten a terme de cada servei, vegeu punt 10 fitxes de serveis i recursos.

## 10. FITXES SERVEIS I RECURSOS

Institució / Departament:	Departament de Benestar Social i Família		Abast: Supracomarcal
Servei: Oficina de l'Institut Català de les Dones a les Terres de l'Ebre	Dades de contacte: c/ Montcada nº 23 43500 Tortosa Tel. 977 44 47 58 Fax: 977 51 05 92	Adreça de contacte: icd.terresebre@gencat.cat	
Persona de referència: Equip Tècnic Nombre de professionals: 5		Descripció dels i les professionals: - 1 advocada      - 2 tècniques - 1 psicòloga    - 1 coordinadora	
Nivells d'intervenció	FUNCIONS		
PREVENCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposició itinerant: "Violència Masclista en la Parella: Desmuntem Mites?"</li> <li>- Difusió de material de sensibilització: Material divulgatiu per donar a conèixer la línia 900 900 120.</li> <li>- Ajuts econòmics a entitats de dones per finançar accions a favor de la igualtat d'oportunitats.</li> <li>- Suport econòmic als ens locals per al desenvolupament de plans de polítiques de dones que poden contenir línies estratègiques de prevenció.</li> <li>- Edició d'eines de suport, com a exemple, la guia de coeducació per als centres educatius.</li> <li>- Altres jornades, conferències-debat, com per ex. els actes del 25 de novembre.</li> </ul>		
DETECCIÓ-ATENCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'ofereix informació sobre qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, prestant especial atenció a les dones que han patit o pateixen violència masclista. S'informa a les dones de tots els serveis i recursos comunitaris existents.</li> <li>- S'ofereix un servei presencial i gratuït d'atenció psicològica per orientar i assessorar les dones que ho necessitin. La psicòloga atén un matí de la setmana des de les 9 hores fins a les 15 hores.</li> <li>- S'ofereix un servei presencial i gratuït d'assessorament jurídic un matí de la setmana des de les 9 hores fins a les 14 hores.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'atenció també es realitza mitjançant el servei d'atenció permanent la línia 900900120. És un servei gratuït i confidencial i funciona les 24 hores del dia. Disposa de professionals, advocades i psicòlogues.</li> <li>- Servei d'intervenció psicològica urgent en casos greus de violència, que compta amb un equip especialitzat de suport a les dones i al seu entorn immediat, així com també comunitari.</li> <li>- S'ofereix la informació d'eines de recuperació i reparació i es fa la derivació als serveis comunitaris i l'acompanyament necessari a la dona.</li> </ul>		
RECUPERACIÓ			

Institució / Departament:	Departament de Benestar Social i Família Secretaria de Polítiques Familiars	Abast: Supracomarcal
Servei: Centre d'Intervenció Especialitzada de les Terres de l'Ebre	Dades de contacte: C/ Miquel Granell,2, 1r 43870 Amposta Tel. 977 700 168 / 977 701 274 Fax 977 701 785	Adreça de contacte: CIE.TerresEbre@gencat.cat
Persona de contacte: Directora CIE Terres de l'Ebre Nombre de professionals: 6	Descripció dels i les professionals: - Psicòloga de Dones - Treballadora Social - Jurista - Psicòloga Infantil - Inseridora Laboral - Educadora Social	
Nivells d'intervenció	<b>FUNCIONS</b>	
<b>PREVENCIÓ</b>	<p>1.- a) Primària: atenció a la dona en el seu procés de recuperació.</p> <p>b) Secundària: assessorament e informació a la dona.</p> <p>c) Terciària: donar eines perquè la violència no es traspassi de generació en generació.</p> <p>2.- Sensibilització a diferents col·lectius.</p>	
<b>DETECCIÓ</b>	<p>1.- Directa: Entrevistes d'acollida</p> <p>2.- Indirecta: Mitjançant els recursos de la xarxa que fan la derivació de la dona i de les seves filles i fills.</p>	
<b>ATENCIÓ</b>	A nivell individual i/o grupal, a les dones i filles i fills, que han patit o pateixen violència. Entrevistes de seguiment sense límit d'intervencions.	
<b>RECUPERACIÓ</b>	Treball interdisciplinari a nivell individual i grupal en els diversos àmbits afectats pel procés de violència. Intervenen en el procés de recuperació en funció de la demanda de la dona, respectant el seu ritme i temps, i en funció d'això s'establiran els plans d'intervenció professional, sense límits d'intervenció i temps, fins assolir els objectius pactats.	
<b>REPARACIÓ</b>	Facilitar la tramitació d'ajuts en col·laboració amb els organismes competents.	

Institució/ Departament:	Departament d'Ensenyament		abast comarcal
<b>Serveis:</b> Serveis Educatius de Zona (SEZ)	<b>Dades de contacte:</b> SEZ Baix Ebre carrer Providència 5-9 43500 Tortosa SEZ Montsià carrer Mas de Barberans 31 43870 Amposta SEZ Terra Alta avinguda Joan Perucho s/n 43780 Gandesa SEZ Ribera d'Ebre carrer dels mestres 5, planta baixa 43740 Móra d'Ebre		
<b>Persona de referència:</b> Coordinadors/es del SEZ  <b>Nombre de professionals :</b> SEZ Baix Ebre : CRP 5, EAP 7, LIC 2, FISIO 1, CREDA 3, TS 2, INV 2 SEZ Montsià : CRP 3, EAP 5, LIC 1, CREDA 3, TS 1, FISIO 1 SEZ Ribera d'Ebre : CRP 2, EAP 2, LIC 1, CREDA 1, TS 1 SEZ Terra Alta : CRP 2, EAP 2, CREDA 1, TS 1		<b>CRP:</b> Centre de recursos pedagògics <b>EAP:</b> Equip d'assessorament psicopedagògic <b>LIC:</b> Equip d'assessors en llengua, interculturalitat i cohesió social <b>CREDA:</b> serveis educatius específics per atendre alumnat amb dificultats greus d'audició i/o llenguatge <b>INV:</b> mestres de suport per atendre alumnes amb dèficit de visió <b>TS:</b> Treballadors Socials   FISIO: Fisioterapeutes  <b>Descripció dels professionals:</b> 1.- Els serveis educatius són equips multiprofessionals que donen suport i assessorament als centres educatius públics i privats concertats de nivells educatius no universitaris (professorat, alumnat i famílies). en temes d'atenció a la diversitat, alumnat nouvingut, organització de centres, recursos educatius, orientació escolar, cohesió social, deficiència visual, deficiència auditiva i/o de llenguatge, ....	
<b>Nivells d'intervenció</b>	<b>FUNCIONS</b>		
<b>PREVENCIÓ</b>	<p><b>SEZ:</b> formació, assessorament i suport als centres educatius i els professionals que hi treballen, en temes diversos : coeducació, interculturalitat, cohesió social, atenció a la diversitat, orientació escolar, ....</p> <p><b>Guia de coeducació per als centres educatius: pautes i recursos per a l'elaboració d'un projecte de centre":</b></p> <p>Impulsar mesures educatives que fomentin la igualtat real i efectiva entre homes i dones, incorporant la perspectiva de gènere, prevenint i gestionant comportaments i actituds discriminatòries per raó de gènere, potenciant el reconeixement, la cooperació i el respecte mutu i generant nous i millors models identitaris de masculinitat i de feminitat, principis que s'han de reflectir a les programacions d'aula, a les activitats educatives i al projecte educatiu del centre</p> <p><b>Formació en coeducació:</b></p> <p>Formació adreçada a les persones referents i responsables de vetllar per la coeducació/igualtat de dones i homes en els centres escolars.</p> <p>Formació adreçada al professorat que vol impulsar la coeducació.</p> <p><b>Programes de convivència i mediació escolar:</b>          El programa de convivència i mediació escolar té com a objectiu formar en la convivència fomentant les relacions positives i la resolució pacífica de conflictes en el si de cada centre. Parteix del diagnòstic previ de la pròpia realitat escolar i planteja propostes d'actuació basades en experiències contrastades i bones pràctiques de convivència per tal de crear referents vàlids per a les escoles</p> <p><b>Projecte de convivència:</b>          El Projecte de convivència és el document que engloba el conjunt d'accions encaminades a la millora de la convivència en el centre educatiu i, per tant, recull les intervencions que el centre docent desenvolupa per tal de capacitar tot l'alumnat i la resta de la comunitat educativa per a la convivència i la gestió positiva de conflictes</p>		

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
DETECCIÓ	<p>Protocol d'actuacions específiques en casos de maltractaments o abús dels infants (EAP)            Certesa: derivació del cas            Sospita: derivació del cas            Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina.            En el cas de violència masclista, en algunes situacions s'ha derivat al CIE</p>
ATENCIÓ	<p>EAP. Informes de derivació, seguint els protocols establerts</p>
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	

Institució / Departament:	Justícia		Abast: Supracomarcal
Servei: Serveis Territorials de Justícia a les Terres de l'Ebre Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte	Dades de contacte: carrer Santa Anna, 3-5, 2n OAVD Jutjat de Tortosa OAVD Jutjats d'Amposta Tel. 977 448 088		
Persona de referència: Cap de secció Nombre de professionals: 1/2 Treballadora Social			
Nivells d'intervenció	FUNCIONS		
PREVENCIÓ DETECCIÓ			
ATENCIÓ	<p>- Secció de Suport a l'Execució Penal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menors           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip de mediació/reparació i assessorament tècnic Intervé abans de la presa de decisió judicial en menors (de 14 a 18)</li> <li>- Equip de Medi Obert.</li> </ul>           Intervé per fer complir les sentències dels Jutjats de Menors</li> <li>• Adults           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip d'Assessorament Penal.</li> </ul>           Intervé abans de la presa de decisió judicial sobre víctimes i encausats</li> <li>- Equip de MPA.</li> </ul> Intervé per dur a terme el compliment de sentències judicials que es compleixen en llibertat <li>- Equips del Serveis Socials Penitenciaris Compliment de sentències en règim tancat</li> <li>• OAVD Són per Llei el punt de coordinació de les Ordres de Protecció a les Víctimes de delictes i entre les intervencions que realitzen destaquen:</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informació i acompanyament durant tot el procés judicial. Judicis.</li> <li>- Coordinació amb Centres Penitenciaris i informació sobre la situació de l'agressor.</li> <li>- Coordinació amb els òrgans judicial i informació.</li> <li>- Informació i derivació als recursos de la zona.</li> <li>- Atenció i seguiment social i psicològic de casos.</li> </ul> <p>Les actuacions s'emmarquen dins del Programa Marc d'Ordenació de l'atenció integral de les víctimes per part de les OAVD. Es treballa amb Protocols de coordinació amb Mesures Penals Alternatives i amb Centres Penitenciaris.</p>		
RECUPERACIÓ			
REPARACIÓ			



Institució / Departament:	Departament d'Empresa i Ocupació	Abast: Supracomarcal
---------------------------	----------------------------------	-------------------------

Servei: Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre	Dades de contacte: C/ Montcada, 32, Tortosa Tel. 977 449333- Fax. 977 441943	
---	--	--

Nombre de professionals: 25 - 30

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
PREVENCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocols per a la detecció de l'assetjament per raó de sexe i l'assetjament sexual.</li> <li>- Polítiques actives d'ocupació: cursos, oficines de treball.</li> </ul>
DETECCIÓ	<p>Mitjançant les Oficines de Treball de la Generalitat.</p>
ATENCIÓ	
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taules de formació i inserció.</li> <li>- Formació ocupacional i Itineraris.</li> <li>- Convenis.</li> </ul>

## Servei i

## dades de contacte

## nombre de professionals (funcionaris de policia local)

**Policia Local Ajuntament Alcanar**C/ Generalitat, 10  
telèfon 977732144 | [fmarti@alcanar.altanet.org](mailto:fmarti@alcanar.altanet.org)

17

**Auxiliars Policia Local Ajuntament l'Aldea**Av. Catalunya, s/n  
telèfon 619780325

9

**Policia Local Ajuntament Ametlla de Mar**Pol. Ind. Les Crevetes, s/n  
telèfon 977493949 | [policia@ametllamar.com](mailto:policia@ametllamar.com)

20

**Policia Local Ajuntament Ampolla**Plaça Manel Ferré, 3  
telèfon 616448446 | [afranch@terra.es](mailto:afranch@terra.es)

9

**Policia Local Ajuntament Amposta**C/ Barcelona, 66  
telèfon 977700114 | [cappl@amposta.cat](mailto:cappl@amposta.cat)

37

**Policia Local Ajuntament Camarles**C/ Vint, 20  
telèfon 977470849 | [guardiamunicipal@camarles.altanet.org](mailto:guardiamunicipal@camarles.altanet.org)

10

**Policia Local Ajuntament Deltebre**Plaça 20 de Maig, 1  
telèfon 977489309 | [mail.jferrer@deltebre.cat](mailto:mail.jferrer@deltebre.cat)

23

**Policia Local Ajuntament la Sénia**C/ Lleida, 25  
telèfon 977713000 | [policia@lasenia.cat](mailto:policia@lasenia.cat)

12

**Policia Local Ajuntament Móra d'Ebre**Plaça de Baix, 1  
telèfon 608389838

8

**Policia Local Ajuntament Roquetes**Major, 23  
telèfon 977501600 | [prefectura@roquetes.cat](mailto:prefectura@roquetes.cat)

16

**Policia Local Ajuntament Sant Carles de la Ràpita**Plaça Carles III, 13  
telèfon 977740717

30

**Policia Local Ajuntament Sant Jaume**Av. Catalunya, 22-30  
telèfon 608737103

11

**Policia Local Ajuntament Tortosa**Plaça Immaculada, 16  
telèfon 977585801 | [jesusf@tortosa.cat](mailto:jesusf@tortosa.cat)

65

**Policia Local Ajuntament Ulldecona**C/ Major, 49  
telèfon 977573172

14

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
PREVENCIÓ	
DETECCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenció en cas de demanda de la dona o altres persones que puguin realitzar la denúncia.</li> <li>- Policia Comunitària: informació i entrevistes.</li> </ul>
ATENCIÓ	<p>Cos de Policia local de Tortosa: Grup d'Atenció a la Víctima.</p>
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	

Institució / Departament:	Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya		Abast: Supracomarcal
Servei: Policia Generalitat- Mossos d'Esquadra	Dades de contacte: Grup Regional d'Atenció a la Víctima (GRAV) Carrer Ferran Arasa, 5-7, 43500 Tortosa Tel. 680 677 827 i 977 92 31 20 ext. 68605	Adreces de contacte: ltpg6497@gencat.cat itpg7079@gencat.cat	
Persona de referència: Agent del GRAV de la Regió Policial Terres de l'Ebre (RPTE)	Descripció dels professionals: 1 agent de la PG-ME a la RPTE 2 agents de la PG-ME a l'ABP Baix Ebre 2 agents de la PG-ME a l'ABP Montsià 1 agent de la PG-ME a l'ABP Terra Alta-Ribera d'Ebre 1 agent de la PG-ME a la CD Móra		
Nivells d'intervenció	FUNCIONS		
PREVENCIÓ	<p>Model de policia de proximitat. Presentacions i col·loquis a institucions i associacions. Opuscles, formularis, cartells. Formació permanent en àmbits de violència masclista. Protocol MGF. Protocol Matrimonis Forçats.</p>		
DETECCIÓ	<p>Trucades al 088 o 112. Informació derivada d'altres serveis. Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). Oficines d'Atenció a la Víctima (OAV). Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)</p>		
ATENCIÓ	<p>Assistència a la víctima i orientació d'altres serveis. Denúncia, ordre de protecció i derivació al jutjat. Derivació i contacte amb el pis d'urgències de 18 a 07 hores. Seguiment de les víctimes. Seguiment de les ordres de protecció.</p>		
RECUPERACIÓ			
REPARACIÓ			

Institució / Departament:	Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya	Abast: Supracomarcal
---------------------------	---	-------------------------

Servei: Direcció General d'Administració de Seguretat	Dades de contacte: Lluís Canalda, 2 43500 Tortosa Tel. 977 92 32 00	Adreça de contacte: dint.terresebre@gencat.cat
---	---	---

Persona de referència: Secretari de la Subdirecció Territorial

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
PREVENCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funció de planificació.</li> <li>- Institut de Seguretat Pública de Catalunya per a formació específica en la problemàtica</li> <li>- Seguiments i estadístiques</li> </ul>
DETECCIÓ	
ATENCIÓ	
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	

Institució / Departament:	Departament de Justícia	Abast: Supracomarcal
---------------------------	-------------------------	----------------------

Servei: Institut de Medicinal Legal de Catalunya	Dades de contacte: Divisió Terres de l'Ebre. ( Partits judicials de Tortosa- Amposta- Gandesa) Tortosa: Plaça dels Estudis s/n Tel.977444607 Fax. 977510695
--	--

Persona de referència: Metge Forense de guardia a disposició les 24 hores, per als tres partits judicials	Nombre de Professionals: 6 metges forenses
--	--

Nivells d'intervenció	FUNCIONS	
PREVENCIÓ	La Intervenció de l'IMC de cara a la prevenció dels casos de violència masclista, té a l'abast el contacte directe amb l'autor del delictes en aquells casos de violència. Per tant, li correspon una eina de crucial importància que la predicció del risc d'agressió valorant: L'existència de possibles addiccions, patrons de personalitats, malalties mentals, incumpliments terapèutics...posant en coneixement de l'autoritat	Judicial aquestes qüestions per tal de que el jutge pugui prendre les decisions oportunes de cara a la protecció de la víctima ( internaments voluntaris en centres psiquiàtrics...) per tal de minimitzar el risc de noves agressions.
DETECCIÓ	Una vegada els fets han sigut de denuncia i per tant d'un procediment Judicial, a petició del jutge, el metge forense pot explorar a la víctima objectivant tant lesions de tipus físic com psíquiques. De vegades aquesta valoració és retrospectiva en el temps ( per tant, en casos l'objectivable ja no són lesions, sinó seqüeles). De vegades el primer contacte de la víctima és amb el jutjat, sense haver passat amb anterioritat	per un centre sanitari. Sobre la resta de persones que conviuen amb la víctima ( menors, ancians...) cal fer una valoració integral de tot el nucli familiar.
ATENCIÓ	En aquells casos en los que el primer contacte de la víctima amb un facultatiu, sigui al jutjat, li correspon el metge forense fer una primera valoració i atenció de la víctima. Si s'escau, la derivació al centre assistencial corresponent. De vegades també ens correspon l'atenció del presumpte agressor així com a la resta del nucli familiar.	
RECUPERACIÓ		
REPARACIÓ	Intervenció en la fase de Judici oral, per tal de reproduir i ratificar els informes pericials emesos al llarg del procediment.	

Institució / Departament:	Fiscalia Provincial de Tarragona Secció Territorial de Tortosa	Abast: Supracomarcal
---------------------------	---	----------------------

Servei: Permanent als Partits Judicials de Tortosa i Amposta; Disponibilitat al Partit Judicial de Gandesa	Dades de contacte: Plaça Estudis s/n, 3ª planta – Tortosa
--	--

Persona de referència: Fiscal de Guardia Nombre de Fiscals: 7	Descripció : Hi han dos Fiscals de Guardia, de forma rotativa, i atenent els casos de VIGE que es denuncien.
---	---

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
PREVENCIÓ	
DETECCIÓ	Exercici de l'acció pública en defensa dels drets de la víctima.
ATENCIÓ	Informació i protecció dels drets de la víctima. Sol·licituds d'ordres de protecció amb mesures de caràcter penal i civil. Emetre acreditacions sobre situació de VIGE (art. 23, 26 i 27 LO 1/2004 de mesures de protecció integral contra la VIGE.
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	Vetlla pel compliment de les responsabilitats penals i civils derivades del delictes .

Institució / Departament:	Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa	Abast: Supracomarcal:
Servei: Permanent al Partit Judicial de Tortosa – Disponibilitat als Partits de Gandesa i Amposta	Dades de contacte: C/ Bisbe Aznar núm. 8, 43500 Tortosa Telf. 977 44 10 29 / Fax 977 44 61 61	Correu electrònic: icator@advocatstortosa.org

Nombre del professionals:  
74 (només es comptabilitzen els que fan l'assistència a les víctimes, no la resta)

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
PREVENCIÓ	Es dona formació especialitzada als advocats i advocades que han de dur a terme el servei d'atenció a les víctimes de violència.
DETECCIÓ	
ATENCIÓ	Advocats/ades de guàrdia: 1 per a víctimes de violència i 3 per als presumptes autors de qualsevol tipus de delictes. S.O.J. (Servei d'Orientació Jurídica). Acompanyament durant tot el procés judicial, execució menors/ sentència.
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	



Institució / Departament:	Ajuntament d'Amposta		Abast: Municipal
Servei: Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària	Dades de contacte: C/ Sant Roc, 8-14 Tel. 977 70 24 56	Correu electrònic: mramirez@amposta.cat	
Persona de referència: Coordinador/a de serveis socials Nombre de professionals: 6		Descripció dels i les professionals: 3 T.S. de primària   2 E.S. de primària   1 psicòleg	
Nivells d'intervenció	FUNCIONS		
PREVENCIÓ	Sensibilització. A través del Pla local de Politiques de dones es porta alguna activitat de prevenció		
DETECCIÓ	A través del servei d'atenció a les persones (EBASP). A través del projecte "Viu a l'escala" i a través dels Centres Oberts		
ATENCIÓ	Treball previ. Derivació al SIAD i al CIE. Urgències: derivació al pis d'acollida si és el perfil. Pla de treball individualitzat amb el/la tècnic de referència, de l'EBASP. Espai dona: per a dones immigrants.		
RECUPERACIÓ			
REPARACIÓ			

Institució / Departament:

Ajuntament de Tortosa

Abast: Municipal

Serveis:

- Serveis socials bàsics de Tortosa
  - Servei d'informació i Atenció a les dones
  - Espai Obert d'aprenentatge
  - Punt de trobada
  - Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista
- Agent municipal d'igualtat
  - Punt de trobada
  - Grup d'Atenció a la víctima de la Policia Local

Dades de contacte:

Serveis Socials Bàsics de Tortosa  
C. Enric Bayerri 4, 1er  
43500 Tortosa  
Tel. 977 58 58 10

Correu electrònic:

accio.dones@tortosa.cat

Persones de referència:

responsable polítiques de dones de l'ajuntament de Tortosa  
accio.dones@tortosa.cat | tel. 977585810

coordinadora SIAD  
siad.coordinacio@tortosa.cat | tel. 977445897

Responsable Espai obert d'aprenentatge;  
espaitortosa@tortosa.cat | tel. 977444264

Responsable Punt trobada; punt.trobada@tortosa.cat | tel. 629059875

Inspector de la Policia Local | tel. 977448622

1. Serveis socials bàsics de Tortosa (16 professionals):  
7 diplomats/des en treball social | 3 diplomats/des en educació social | 2 administratives  
3 treballadores familiars | 1 coordinador acció social
2. Servei d'informació i Atenció a les dones (3 professionals):  
1 coordinadora | 1 advocada | 1 psicòloga
3. Espai obert d'aprenentatge (4 professionals)
4. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista.  
Servei supracomarcal,
5. Agent municipal d'igualtat: 1 agent
6. Punt de trobada (4 professionals):  
2 psicòlogues | 1 treballadora social | 1 educador
7. Grup d'atenció a la víctima:  
1 caporal | 3 agents

Nivells d'intervenció	FUNCIONS	
PREVENCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serveis socials bàsics de Tortosa (dintre del pla local de polítiques de dones)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treball amb associacions</li> <li>- Participació del "Talla amb els mals rotllos", en institucions que no depenen dels Serveis d'Educació.</li> <li>- Curs de formació en llenguatge no sexista per a el personal de l'ajuntament.</li> <li>- Revisió dels documents de serveis socials i la correcció del llenguatge no sexista.</li> <li>- Commemoració del dia 8 de març i el 25 de novembre.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projecte 2009: prevenció en violència masclista als cursos de formació ocupacional.</li> <li>- Grup d'atenció a la víctima: formació i xerrades a joves i d'altres col·lectius que ho sol·licitin.</li> </ul>
DETECCIÓ	<p>Actualment està en projecte l'elaboració d'una guia per a dones víctimes de violència masclista.</p>	
ATENCIÓ	<p>- Serveis socials bàsics: Es fa atenció al públic a l'Ajuntament de Tortosa, a totes les pedanies i a l'EMD de Jesús</p> <p>Atenció a dones en situacions de violència masclista i derivacions als serveis especialitzats.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tramitació del TAM (telèfon mòbil per a víctimes de violència masclista)</li> <li>2. Ingressos cases d'acollida per a dones maltractades               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derivació: casa d'acollida de CARITAS....</li> </ul> </li> <li>3. Espai obert d'aprenentatge :servei adreçat a dones inmigrades. Es fan cursos de formació .</li> <li>4. SIAD: Atenció i informació a dones en situació de violència masclista.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Punt de trobada: Possibiliten visites entre els menors i els seus pares, derivades pel Jutjat i l'Eaia.</li> <li>6. Grup d'atenció a la víctima: Atenció de casos de violència masclista. Protecció i acompanyament de les víctimes en els tràmits judicials o assistencials. Contacte i seguiment de les víctimes.</li> <li>7. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista: Atenció i acollida puntuals en casos d'emergència.</li> <li>8. Suport i acompanyament en tot el procés.</li> <li>9. Derivació al CIE.</li> <li>10. Pla de treball individualitzat amb el/la tècnic de referència, de l'EBASP.</li> </ol>
RECUPERACIÓ		
REPARACIÓ		

Institució / Departament:	Consell Comarcal del Baix Ebre		Abast: Comarcal
Serveis: 1. Serveis Socials Bàsics 2. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència i els seus fills/filles	Dades de contacte: C/ Barcelona, 152 43500 Tortosa Tel. 97744 53 08 Fax 977 44 53 97	Correu electrònic: maguila@baixebre.cat	
Persona de referència: (Coordinadora Serveis Socials) Nombre de professionals: 55	29 Treballadors/es familiars   2 Agents d'acollida 4 Monitors   2 Xofers   1 Coordinadora		
Descripció dels i les professionals: 1. Serveis Socials Bàsics 11 Diplomats/des en Treball Social   3 Diplomats/des en Educació Social   2 Auxiliars administratius	2. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència i els seus fills/filles Servei en conveni amb l'ajuntament de Tortosa		
Nivells d'intervenció	FUNCIONS		
PREVENCIÓ Serveis Socials Bàsics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamització de les associacions de dones de la comarca.</li> <li>- Informació i orientació sobre els recursos existents al territori.</li> <li>- Organització i suport a actes relacionats amb la violència masclista.</li> </ul>		
DETECCIÓ Serveis Socials Bàsics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detecció de situacions de violència masclista a través dels serveis socials bàsics i de les coordinacions amb altres equips o professionals de la xarxa.</li> </ul>		
ATENCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serveis Socials Bàsics. Atenció a tot tipus de situacions de violència. Intervenció o derivació a d'altres serveis. Seguiment i tramitació TAM.</li> <li>- Servei Residencial d'Estada Limitada. Tramitació ingrés i acollida en situacions d'urgència.</li> <li>- Suport i acompanyament en tot el procés.</li> <li>- Derivació al CIE.</li> <li>- Pla de treball individualitzat amb el/la tècnic de referència, de l'EBASP.</li> </ul>		
RECUPERACIÓ			
REPARACIÓ			

Institució / Departament:	<b>Consell Comarcal del Montsià</b>		Abast Comarcal. El SIAD compren també la ciutat d'Amposta, mentre que els serveis socials bàsics no. El servei residencial d'Estada limitada és d'àmbit supracomarcal.
Serveis: 1. Servei d'Informació i Atenció a les Dones 2. Serveis socials bàsics del Montsià 3. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista	Dades de contacte: Plaça Lluís Companys, s/n 43870 Amposta Tel. 977 70 43 71 i 977 70 54 18	Correu electrònic: consell@montsia.cat	
Persona de referència: - Coordinadora de l'Àrea d'Atenció a les Persones: mila@montsia.cat (Serveis socials bàsics i servei residencial d'estada limitada) - Coordinadora del Servei d'Informació i Atenció a les Dones del Montsià		Nombre de professionals i descripció dels i les professionals: 1. Servei d'informació i atenció a les Dones (6): coordinadora, psicòloga, advocada, orientadora laboral, agent comarcal d'igualtat, auxiliar administrativa. 2. Serveis socials bàsics del Montsià (16): 7 diplomats/ des en treball social, 6 diplomats/des en educació social, 1 coordinadora àrea atenció a les persones, 1 administrativa 3. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista: Servei de titularitat de l'Ajuntament de Tortosa	
Nivells d'intervenció	<b>FUNCIONS</b>		
<b>PREVENCIÓ</b> (Servei d'informació i Atenció a les Dones) (Serveis socials bàsics del Montsià)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuacions incloses en el Pla Comarcal de Polítiques de Dones (monogràfics de sensibilització de violència masclista per a monitors/res en el lleure; suport a ens locals en polítiques de dones, Formació a entitats i agents locals en matèria de coeducació, història de les dones, llenguatge no sexista, campanyes i actuacions puntuals reivindicatives (dia internacional de les dones); recuperació sabers tradicionals dones del Montsià, etc. ).</li> <li>- Informació a les dones de la comarca en relació als seus drets en tots els àmbits de la seva trajectòria vital.</li> <li>- Informació sobre els serveis existents al territori en matèria d'atenció a dones en situació de violència.</li> </ul>		
<b>DETECCIÓ</b> (SIAD i Serveis socials bàsics del Montsià)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detecció de possibles situacions de violència masclista.</li> </ul>		
<b>ATENCIÓ</b> (Serveis socials bàsics del Montsià) (SIAD) (Servei residencial d'estada limitada)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenció puntual a dones en situació de violència masclista i posterior derivació a serveis especialitzats (SIAD i CIE).</li> <li>- Atenció i informació a dones en situació de violència masclista. Assessorament jurídic i psicològic, acompanyament en el procés de presa de consciència d'aquesta violència i posterior derivació, si s'escau, a serveis especialitzats (CIE).</li> <li>- Atenció i acollida puntuals en casos d'emergència.</li> <li>- Pla de treball individualitzat amb el/la tècnic de referència, de l'EBASP.</li> </ul>		
<b>RECUPERACIÓ</b>			
<b>REPARACIÓ</b>			

Institució / Departament:	<b>Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre</b> <b>Àrea d'Acció Social, dona i immigració</b>		Abast Servei 1 i 2 d'àmbit comarcal. Servei 3 d'àmbit supracomarcal Terres de l'Ebre.
Serveis: 1- Serveis Socials d'Atenció Primària 2- SIAD 3- Servei residencial d'estada limitada per dones i els seus fill/filles víctimes de violència masclista	Dades de contacte: Plaça Sant Roc, 2 Tel. 977 40 18 51	Correu electrònic: ressoci@ribera.altanet.org	
Persona de referència: Coordinadora de l'àrea d'acció social, dona i immigració. Coordinadora del Servei d'informació i Atenció a les dones.  Nombre de professionals: 43 professionals implicats en els serveis 1 i 2.		Descripció dels i les professionals: 1 coordinadora de l'àrea, 4 treballadores socials, 4 educadores socials (1 d'elles amb tasques de coordinació del SIAD), 28 auxiliars a la llar /T.F. 1 psicòloga, 1 advocada, 1 auxiliar administrativa, 1 tècnica de polítiques migratòries, 1 agent d'acollida i 1 tècnica SIF (servei d'intervenció familiar).	
<b>Nivells d'intervenció</b>	<b>FUNCIONS</b>		
<b>PREVENCIÓ</b>	Realitzar xerrades informatives i itinerants des del SIAD. Afavorir l'atenció psicològica i social, així com l'assessorament jurídic. (SIAD) Difusió dels serveis existents.		
<b>DETECCIÓ</b>	Dintre de les tasques pròpies d'atenció primària, es realitzen deteccions en l'entrevista amb l'usuària així com en les coordinacions amb altres serveis. Tot seguit s'activaria el circuit de funcionament a nivell de protecció.		
<b>ATENCIÓ</b>	Tant des dels serveis socials d'atenció primària com des del SIAD, acompanyament en el procés i derivació als recursos especialitzats si s'escau. A nivell del context familiar amb utilització, si s'escau, del SIF (Servei d'Intervenció Familiar al domicili).		
<b>RECUPERACIÓ</b>			
<b>REPARACIÓ</b>			

Institució / Departament:	<b>Consell Comarcal de la Terra Alta</b>	Abast: Comarcal
---------------------------	--	-----------------

<b>Serveis:</b> 1. Serveis socials d'atenció primària (SSAP) 2. Servei d'Informació i Atenció a les dones (SIAD) 3. Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista	<b>Dades de contacte:</b> c/ Bassa d'en Gaire, 1 43780 Gandesa Tel. 977 42 00 18 Fax 977 42 03 95	<b>Correu electrònic:</b> epallares@terra-alta.altanet.org
---	---	---

<b>Persona de referència:</b> coordinadora de serveis socials)  (coordinadora del SIAD)	<b>Nombre de professionals:</b> - Serveis Socials d'Atenció Primària: 3 treballadors socials, 1 coordinadora i 1 educadora social, 1 tècnica d'immigració. - SIAD: 1 coordinadora, 1 psicòloga i 1 treballadora social - Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista: servei de titularitat de l'Ajuntament de Tortosa
--	--

<b>Nivells d'intervenció</b>	<b>FUNCIONS</b>
------------------------------	-----------------

<b>PREVENCIÓ</b>	<b>SSAP</b> - Informació sobre els serveis existents al territori en matèria de d'atenció a les dones en situació de violència.  <b>SIAD</b> - Xerrades conjuntes a la població en general amb cossos de seguretat, personal sanitari, etc. - Actuacions incloses al Pla Comarcal de Polítiques de Dones. - Informació a les dones de la comarca en relació als seus drets en tots els àmbits.
------------------	--

<b>DETECCIÓ</b>	<b>SSAP</b> - Coordinació amb serveis comarcals: sanitaris, CEIP, IES, residències gent gran, etc.  <b>SIAD</b> - Detecció de possibles situacions de violència.
-----------------	--

<b>ATENCIÓ</b>	<b>SSAP</b> - Permanències als municipis de la comarca. - Derivació recurs urgència propi per a dones i fills víctimes de violència. - Derivació SIAD comarcal.  <b>SIAD</b> - Atenció puntual a dones en situació de violència masclista i posterior derivació a serveis especialitzats (SIAD, CIE). <b>Servei residencial d'estada limitada per a dones víctimes de violència masclista</b> - Atenció i acollida puntuals en casos d'emergència. - Seguiment i derivació dels casos individuals que així ho requereixin.
----------------	---

<b>RECUPERACIÓ</b>	
--------------------	--

<b>REPARACIÓ</b>	
------------------	--

Institució / Departament:	<b>Regió Sanitària Terres de l'Ebre</b>	Abast Supracomarcal: Terres de l'Ebre
---------------------------	---	--

Serveis: Regió Sanitària Terres de l'Ebre	Dades de contacte: Regió Sanitària Terres de l'Ebre Joan Bautista la Salle, 8   43500 Tortosa Tel. 977 44 81 70 Fax 977 44 96 25	Correu electrònic: stte.salut@gencat.net web: <a href="http://www.gencat.net/salut">http://www.gencat.net/salut</a>
---	---	--

Persona de referència: Tècnic de Planificació i Compra de serveis  Nombre de serveis: (veure Taula adjunta)	Descripció dels i les professionals: metges i infermeres assignades als dispositius assistencials de les Terres de l'Ebre (veure Taula adjunta)
--	---

Nivells d'intervenció	FUNCIONS
PREVENCIÓ	Participació en activitats formatives en tots els àmbits, a destacar el programa Salut i escola d'atenció primària, salut mental, CAS i l'atenció a la salut sexual i reproductiva.
DETECCIÓ	Detecció activa de pacients amb risc de violència masclista i derivació als recursos corresponents.
ATENCIÓ	Atenció integral a les dones en situació de violència masclista o abusos sexuals en el recurs corresponent d'urgències d'atenció primària o hospitalària amb aplicació dels protocols dels diferents centres, seguiment posterior i derivació.
RECUPERACIÓ	
REPARACIÓ	Participació activa, en especial amb els recursos de salut mental en la recuperació física i psicològica de la víctima.



## SERVEIS / RECURSOS PER COMARCA DE LA REGIÓ SANITÀRIA TERRES DE L'EBRE

SERVEI / COMARCA	BAIX EBRE	MONTSIÀ	RIBERA D'EBRE	TERRA ALTA
Regió Sanitària Terres de l'Ebre	Tortosa			
Hospitals Aguts amb Servei d'Urgències	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta Clínica Terres de l'Ebre, Tortosa	Hospital Comarcal Amposta	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	
Hospital Socio-Sanitari	Hospital Comarcal d'Amposta		Hospital Comarcal Móra d'Ebre	
Salut Mental	Centre de Salut Mental Infanto- Juvenil i d'Adults (Clínica Terres de l'Ebre) Centre de Dia Infanto Juvenil	Unitat Polivalent Salut Mental d'Amposta	Centre de Salut Mental Infanto Juvenil i d'Adults ( Hospital comarcal Móra d'Ebre)	Centre de Salut Mental Infanto Juvenil i d'Adults ( Hospital comarcal Móra d'Ebre)
Atenció Primària	17 CAPS i 16 consultoris locals	7 CAPS i 11 consultoris locals	3 CAPS i 15 consultoris locals	2 CAPS i 10 consultoris locals
Serveis d'Urgències Atenció Primària	Tortosa Est (Temple) L'Aldea L'Ametlla	La Sénia Ulldecona Alcanar La Ràpita Santa Bàrbara	Móra la Nova Flix	Gandesa Horta de Sant Joan
PASSIR (Pla d'atenció a la salut sexual i reproductiva)	Tortosa Est i Oest Deltebre L'Aldea L'Ametlla i Perelló	Alcanar La Ràpita Amposta Ulldecona La Sénia Santa Bàrbara	Móra d'Ebre Flix	Gandesa
CAS (Centre d'atenció a drogoaddicció i alcoholisme)	Hospital de la Santa Creu. Tortosa			

# ANNEXOS

# Annex 1 GLOSSARI

## Glossari de termes

- **Acompanyament:** Transmetre-li missatges de suport, desculpabilització, reforçar el fet d'haver comunicat la violència, garantir la confidencialitat, respectar l'autonomia, explicar que hi ha més dones que estan vivint el mateix que ella, explicar que hi ha persones que poden ajudar-la i que no està sola.

Acompanyament presencial, si s'escau, a altres serveis.

- **Coordinació:** S'entén per coordinació el treball en xarxa que s'estableix amb el conjunt de professionals que treballen amb dones i que tenen per objectiu no victimitzar la dona que pateix una situació de violència masclista. El coneixement del territori i del conjunt de professionals ens permetrà determinar amb eficàcia les estratègies de coordinació.

- **Demanda explícita:** Entenem per demanda explícita quan la dona manifesta haver viscut una situació de violència masclista.

- **Demanda implícita:** Entenem per demanda implícita quan la dona acudeix a algun servei amb una demanda que, en principi, ella no relaciona amb la situació de violència masclista.

- **Derivació:** Entenem per derivació l'actuació professional que facilita l'establiment de contacte de la dona amb els recursos de la xarxa d'atenció a les dones que pateixen violència masclista que s'estimin oportuns (si es creu necessari i previ consentiment de la dona).

- **Informació:** La informació a la dona en situació de violència masclista implica dir-li que la violència és un delicte i que té dret a denunciar-ho, informar-la sobre els seus drets i els dels seus fills i filles, i dels recursos que són al seu abast.

- **Orientació:** Explicar-li el comportament de la violència (cicle, conseqüències, etc.), les repercussions que té la violència sobre la salut i el benestar d'ella mateixa i de la seva família.

- **Servei d'intervenció en crisis greus:** La intervenció consisteix en una assistència psicològica immediata i d'una durada limitada. L'atenció es fa a la pròpia dona i al seu entorn familiar immediat. També s'ofereixen actuacions a nivell comunitari. Les i els professionals es desplacen fins al lloc de l'incident en el termini de temps més breu possible, atès que aquest factor és determinant en aquestes situacions. Pot demanar el servei qualsevol Ajuntament i Consell Comarcal, amb el previ consentiment de la dona agredida o del seu entorn familiar.

- **Urgent:** Entenem per casos urgents aquells que presenten un perill extrem o bé la dona considera que està en una situació d'urgència.

- **No urgent:** Entenem per casos no urgents aquells que no presenten un perill extrem o bé aquells en què la dona manifesta no patir violència, però presenta indicadors de sospita.

- **Valoració de risc i de la situació:** La valoració de risc i de la situació implica conèixer en quina situació es troba la dona, com incideix en el seu context, i conèixer les seves necessitats a nivell personal, familiar, social, sanitari, econòmic, legal, laboral, etc. Aquesta exploració del context en què es troba la dona possibilitarà identificar el possible risc o perill de la dona i llurs filles i fills.

## Glossari d'acrònims

- ICD: Institut Català de les Dones
- SIAD: Servei d'Informació i Atenció a les Dones
- CIE: Centre d'Intervenció Especialitzada
- SOJ: Servei d'Orientació Jurídica
- OAVD: Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (SSTT Justícia)
- OT: Oficina de Treball de la Generalitat
- GAV: Grup d'Atenció a la Víctima (Polícia Generalitat- Mossos d'Esquadra)
- CAP: Centre d'Atenció Primària
- CSM: Centre de Salut Mental
- ASSIR: Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva
- CAD: Centre d'Atenció a les Drogodependències
- ABS: Àrea Bàsica de Salut
- OAV: Oficina d'Atenció a la Víctima (Polícia Local - Ajuntament de Tortosa)

# Annex 2. Estàndards de servei

## Estàndards de servei <sup>8</sup>

Els estàndards de servei determinen els criteris d'actuació que han de ser aplicables a qualsevol intervenció en violència masclista.

Són el resultat d'un procés de treball i consens en el qual han participat entitats i persones expertes en matèria de violència masclista.

Per tal de ser utilitzats com a model de referència en la intervenció, caldria que cada equip professional que atén dones en situacions de violència fes 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.

Per establir aquests criteris comuns o estàndards de servei es van plantejar una sèrie d'interrogants:

### Quins subjectes interactuen en la intervenció?

I específicament:

- Quins haurien de ser els paràmetres que garanteixin a les persones professionals la realització d'una intervenció de qualitat?
- Quins haurien de ser els paràmetres que garanteixin el dret a una atenció de qualitat per a les dones en situació de violència?

### Quins serveis i recursos participen en la intervenció?

- Quina disponibilitat de serveis i recursos hi ha i quins haurien de ser els estàndards de qualitat?
- Quins són els elements de millora que afavoreixen tant la percepció de qualitat en la prestació de serveis com la percepció de qualitat en l'atenció?

### Què s'ha de fer, com i quan i quins són els contextos d'actuació?

- Quin és el rol de cada professional en els diferents àmbits i on se situen els límits de la intervenció?
- Quins són els elements que han de facilitar una interacció de qualitat entre tots els subjectes actius en la intervenció?
- Quins elements d'entorn s'han de considerar per evitar revictimitzacions?

A partir d'aquests interrogants s'han consensuat uns

estàndards o criteris comuns i específics als diferents àmbits de la intervenció, que s'han sistematitzat en tres apartats:

- amb relació a les persones professionals tant de la Xarxa<sup>1</sup> d'atenció i recuperació integral per a les dones en situació de violència masclista (d'ara endavant la Xarxa), com d'altres recursos que intervenen en cada cas
- amb relació a la intervenció amb dones en situació de violència masclista
- amb relació a la coordinació i els procediments

## Estàndards de serveis comuns

### 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:

1. 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.
2. Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció.
3. 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, "trata" amb finalitat d'explotació sexual, mutilacions genitals femenines, matrimonis forçats, etc.), 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.
4. Garantir la formació i la capacitació per a la intervenció en violència masclista, d'acord amb el model d'anàlisi

<sup>8</sup> Font: Protocol Marc: "Per una intervenció coordinada contra la violència masclista"

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.

5. 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 (burnout), que passin per la supervisió i l'acompanyament professional extern. Cal vetllar perquè aquests estiguin protocol·litzats en els mateixos procediments de treball.

#### 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 així com el contingut de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- 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 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, la "trata" 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/s.
- 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, tot i 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 d'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 pels equips, que permetran una valoració global i una avaluació continuada dels procediments.
- Procurar que cada dona, a cada recurs, tingui una única persona professional de referència.
- Incloure en la intervenció, si 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 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 i 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 duu a terme.
- Evitar les interrupcions al llarg de la sessió d'intervenció.

#### 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 cada un dels àmbits i professionals de la Xarxa.
- Assegurar, per part de tot el personal professional, un coneixement acurat dels recursos i persones de referència, tot dotant aquestes 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 laboral, la mutilació genital femenina, els matrimonis forçats i la "trata" 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 a cada 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'eradicació de les diverses expressions de la violència masclista.

## Estàndards de servei específics

### Estàndards de servei en els casos de violència sexual

#### Delimitació del fenomen

D'acord amb el que estableix la Llei 5/2008, entenem per VIOLÈNCIA SEXUAL i ABUSOS SEXUALS 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.

S'hi inclou:

#### ASSETJAMENT SEXUAL:

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

#### 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. Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

#### 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



- o La prevenció: coneixement dels indicadors de risc de patir violència sexual i desenvolupament de factors de protecció
- o La detecció: coneixement d'indicadors d'estar patint o haver patit violència sexual i reducció de riscos i danys associats
- o 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
- o L'abordatge integral en les situacions de violència sexual aguda, entesa com la violència exercida de forma puntual, ja sigui per un conegut o per un desconegut i que generi la demanda d'atenció
- o 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.

- 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
  - o Establir procediments per a la prevenció i detecció precoç, que tinguin en compte la relació entre violència física i psíquica amb la violència sexual, i que permetin visualitzar aquesta forma de violència
- Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció
  - o Defugir l'estigmatització davant de determinades circumstàncies personals de les dones en situació de violència sexual, com, per exemple, VIH,

prostitució, drogodependències, i malaltia mental, que contribueixen a banalitzar el cas i a no donar l'atenció adequada

- o 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 amb l'entorn social, laboral, familiar i de parella més proper de les dones, les nenes o les adolescents o 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 de cada un d'aquests serveis.

# Estàndards de servei en situacions de “trata” amb finalitat d’exploració sexual

## Delimitació del fenomen

En la definició d’aquests estàndards de servei s’entén el concepte d’exploració sexual com a prostitució forçada, i s’inclouen dins d’aquest concepte les situacions de “trata” amb finalitat d’exploració 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, transport i trasllat de la persona.

De la mateixa manera, entenem el tràfic de persones com un fenomen independent de la situació de regularitat administrativa per transitar o residir en un territori i que pot adoptar diferents formes: en l’àmbit intern, dins un mateix país, o a través del creuament de fronteres d’un país a un altre, d’una regió a una altra o d’un continent a un altre. En el primer cas es denomina “trata” interna, i, en el segon, “trata” internacional.

Cal destacar, per tant, que, en la definició d’aquests estàndards de servei, no s’han entès com a exploració sexual altres tipus de situacions vinculades a l’exercici voluntari de la prostitució.

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

## 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:
  - El marc legal i els aspectes judicials, policials, socials, laborals i sanitaris que intervenen en l’abordatge de la “trata” amb finalitat d’exploració sexual
  - Indicadors que permetin identificar les possibles víctimes, des de les particularitats pròpies de cada àmbit d’intervenció
  - L’avaluació dels factors de risc i de protecció de les dones i de les persones professionals

- Els procediments d’atenció, incloent-hi habilitats comunicatives, per tal d’establir vincles de confiança
- Els diversos recursos i serveis existents i les intervencions que realitzen en l’àmbit de “trata” amb finalitat d’exploració sexual
- Les dinàmiques migratòries, la diversitat cultural i les diferents realitats de la prostitució, fent especial èmfasi en la deconstrucció dels mites, creences i estereotips, i defugint l’estigmatització i els prejudicis personals
- L’abordatge específic en els casos de nenes i noies adolescents.

## Amb relació a la intervenció amb dones víctimes de “trata” i d’exploració sexual

- Garantir, en qualsevol moment del procés, el respecte dels drets de les dones, independentment de la seva situació administrativa i/o disposició de la documentació que acrediti la seva identitat.
- Garantir, en qualsevol moment del procés d’intervenció, la seguretat de les dones i professionals, fent una avaluació dels factors de risc en cada cas i extremant les mesures de seguretat en tot el procés i els procediments, especialment en l’elecció i designació dels espais d’atenció, de les persones professionals i dels recursos de mediació cultural.
- Prioritzar, quan es tracta de menors adolescents en situació de “trata” amb finalitat d’exploració sexual, la seva experiència o situació com a víctima de “trata”, respectant el marc legal i valorant en cada cas els recursos més adients per oferir una atenció adequada a la seva situació.
- Conèixer en profunditat la situació integral i en context de: la tipologia de la xarxa, el vincle de dependència i els riscos sobre les dones i el seu entorn, tant als països d’origen com al de destinació.

## Estàndards de servei en relació amb la mutilació genital femenina (MGF)

### Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

- Garantir la intervenció coordinada en tots els territoris catalans sobre les diferents realitats i formes de la “trata” amb finalitat d’exploració sexual, amb la participació i l’experiència de les entitats socials, recursos, serveis i administracions
- Garantir la coordinació entre els diferents cossos policials, atenent les diferents atribucions de competències, així com la participació de tots els cossos de seguretat en els circuits territorials
- Garantir la coordinació intradepartamental i interinstitucional, especialment amb l’administració central i representacions estrangeres, identificant els àmbits d’especial atenció per a l’abordatge dels casos de “trata” i d’exploració sexual
- Promoure la coordinació amb els països d’origen per tal d’intercanviar informació, millorar la prevenció i actuar conjuntament davant situacions concretes

### Delimitació del fenomen

“La MGF 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.”

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

### 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 capacitat 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 la 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 on ja s’ha produït la mutilació i en els casos on 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

### 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 on es detecta el risc com en aquells casos on ja s'ha produït la MGF, cal explorar altres possibles violències masclistes (sexuals, físiques i/o psicològiques) relacionades.

- Contextualitzar la MGF com una manifestació de violència masclista i específicament com una manifestació de violència sexual (control de la sexualitat de les dones).

- o Estàndards que incidiran en la intervenció PREVENTIVA per evitar les mutilacions genitals femenines
- o 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 pel seu propi convenciment i protegeixi les seves descendents
- o 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
- o 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
- o Donar a conèixer a les comunitats el marc legal i abstenir-se d'utilitzar-lo com a principal motiu dissuasiu
- o Promocionar la figura comunitària de l'agent de salut entre les dones provinents de països on es duen a terme aquestes pràctiques

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

- o Establir mecanismes d'intervenció diferenciats entre els casos de prevenció de MGF i els de mutilacions consumades
- o Garantir una atenció integral i multidisciplinària que permeti l'atenció i recuperació de les dones que han estat mutilades, tant a nivell físic i psicològic, com social
- o 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 la 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 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'eradicació d'aquesta pràctica

# Estàndards de servei en relació amb els matrimonis forçats

## Delimitació del fenomen

“És aquell que es produeix sense el consentiment vàlid de, com a mínim, un dels contraents per la intervenció de terceres persones, que solen ser de l'entorn familiar (sovint els progenitors), que s'atorguen la facultat de decisió i pressionen perquè aquesta pràctica es produeixi. “El matrimoni prematur s'entendria també com a matrimoni forçat, ja que és aquell que es produeix quan una de les persones contraents del matrimoni forçat és menor de 18 anys.

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

## Amb relació a les persones professionals de la xarxa

- Garantir la formació i capacitat de les persones professionals per assegurar competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - Les diferents situacions de risc i els seus indicadors, per tal d'assegurar la detecció precoç dels casos de matrimonis forçats
  - Les especificitats de la violència en els casos de matrimonis forçats, contextualitzant-la com una manifestació de la violència masclista en l'àmbit social i comunitari
  - L'abordatge més adequat en els processos de recuperació, tant en els casos de matrimonis forçats evitats, com consumats, per tal de formar especialistes en aquesta matèria
  - L'abordatge diferencial entre els casos de matrimonis forçats amb dones menors d'edat i dones majors d'edat
  - La interculturalitat (incloent-hi l'ètnia gitana). És molt important que les persones professionals parteixin d'un posicionament no etnocèntric i que coneguin la diversitat cultural

## Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes en risc o situació de matrimoni forçat

- Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització
  - Reforçar les accions dirigides a assegurar l'escolarització obligatòria de les nenes, per exemple, amb registres d'absentisme escolar
  - Promoure campanyes de sensibilització, adreçades a la població en general, visualitzant les diferents formes interculturals de viure el matrimoni
- Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció
  - Adaptar les intervencions tenint en compte els factors següents:
    - Si és una situació de risc o una situació de consumació
    - En el cas de menors, si és un acte consentit i desitjat per la menor o no (amb coaccions i amenaces)
    - La comunitat a què es pertany
    - Si es tracta d'un o diversos agressors
    - Si aquest/s agressor/s és/són de la mateixa família o de la comunitat
    - Assegurar que no participin en el procés mediadores i mediadors de la mateixa comunitat. Es recomana, en la majoria dels casos, la conveniència que no hi hagi acompanyants durant les entrevistes

## Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

- Incorporar, en els circuits territorials de violència masclista, un seguiment dels casos de risc de matrimonis forçats i dels matrimonis forçats consumats, i que hi hagi un servei de referència per a aquests casos que impulsi aquest seguiment
  - Consensuar els procediments d'abordatge dels matrimonis forçats en funció del consens sobre els indicadors de risc
  - Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'eradicació d'aquesta pràctica

- Accelerar els convenis bilaterals internacionals per al reconeixement, al nostre país, dels matrimonis i divorcis fets al país d'origen.

Vetllar per tal que les dones, adolescents o nenes que decideixin o hagin de fer un trencament amb les seves famílies i amb les seves comunitats, puguin restaurar i/o substituir les seves relacions afectives i socials

## Estàndards de servei en relació amb l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'àmbit laboral

Aquests estàndards es troben en procés d'elaboració.

## Annex 3 Dades estadístiques

### Població<sup>8</sup>

La població és d'un total de 190.860 habitants, dels quals 97.744 són homes i 93.116 són dones.

La distribució entre les quatre comarques és la següent:

Comarca	Homes	Dones	Total
Baix Ebre	41.991	39.733	81.724
Montsià	36.834	35.355	72.189
Ribera d'Ebre	12.219	11.785	24.004
Terra Alta	6.700	6.243	12.943

### Població segons nacionalitat<sup>9</sup>

POBLACIÓ TOTAL		Nacionalitat estrangera	
		62.698	100,0 %
Sexe	Homes	39.940	63,7 %
	Dones	22.758	36,3 %
Edat	0 a 14	17.182	27,4 %
	15 a 29	6.606	10,5 %
	30 a 44	10.975	17,5 %
	45 a 59	13.959	22,3 %
	60 a 74	5.722	9,1 %
	75 i més	2.255	3,6 %

Nacionalitat estrangera	Terres de l'Ebre		Total	
	Homes	Dones	Total	%
Romania	6.987	5.707	5.707	20,2
Marroc	4.887	2.914	2.914	12,4
Regne Unit	1.327	1.202	1.202	4,0
Pakistan	1.391	229	229	2,6
Equador	809	777	777	2,5
Colòmbia	429	526	526	1,5
Moldàvia	498	390	390	1,4
Lituània	427	420	420	1,4
Alemanya	407	343	343	1,2
Ucraïna	419	324	324	1,2
França	346	344	344	1,1
Algèria	410	217	217	1,0
Xina	344	288	288	1,0
Bulgària	316	192	192	0,8
Suïssa	241	245	245	0,8
Polònia	246	227	227	0,8
Argentina	241	216	216	0,7
Rússia	190	242	242	0,7
Eslovàquia	218	209	209	0,7
Portugal	232	155	155	0,6
Itàlia	232	137	137	0,6
Perú	207	154	154	0,6
Bolívia	158	177	177	0,5
Brasil	77	156	156	0,4
Senegal	202	30	30	0,4
Altres nacionalitats (93)	18.709	6.937	6.937	40,9

<sup>9</sup> Font: Idescat 2009.

<sup>10</sup> Font: Secretaria per a la Immigració. Padró continu. Xifres provisionals a 1 de gener de 2010.

## Per procedència<sup>10</sup>

Procedència	Núm. Hab.
Mateixa vegueria	104.086
Altres comarques de Catalunya	30.146
Catalunya	134.232
Resta de l'estat	18.396
Estranger	36.463

## Evolució de la població<sup>11</sup>

SEXE		
ANY	HOMES	DONES
2009	97.744	93.116
2008	97.285	91.806
2007	93.492	88.970
2006	90.764	86.698
2005	89.312	85.480
2004	85.742	83.051
2003	84.020	81.867
2002	81.576	80.295
2001	79.565	79.232
2000	77.755	78.529
1999	77.589	78.365
1998	77.164	78.058

<sup>11</sup> Font: Idescat 2008.

<sup>12</sup> Font: Idescat 2009.



## Estadístiques violència masclista

Per una banda, la línia d'atenció a les dones en situació de violència 900 900 120 va rebre l'any 2009 les següents trucades de les Terres de l'Ebre<sup>13</sup>:

Comarca	Trucades	%
Baix Ebre	102	0,9
Montsià	58	0,5
Ribera d'Ebre	14	0,1
Terra Alta	6	0,1

Els procediments oberts per violència masclista al 2009 van ser els següents<sup>14</sup>:

Jutjats de primera instància i instrucció	Procediments violència masclista 2009
Partit judicial d'Ampostà	276 procediments
Partit judicial de Tortosa	347 procediments
Partit judicial de Gandesa <sup>15</sup>	16 procediments
Partit judicial Falset <sup>16</sup>	76 procediments

13 Font: Institut Català de les Dones.

14 Font: Partits Judicials 2009.

15 Comprèn els 12 de la comarca de la Terra Alta i part dels de la comarca de la Ribera d'Ebre (Ascó, Benissanet, Ginestar, Miravet, Móra d'Ebre i Rasquera).

16 Comprèn els 23 municipis de la comarca del Priorat i part dels de la comarca de la Ribera d'Ebre (Flix, Garcia, Móra la Nova, la Palma d'Ebre, Riba-Roja d'Ebre, Tivissa, la Torre de l'Espanyol i Vinebre).

17 Font: Institut Català de les Dones.

18 Fets denunciats per violència de gènere sense ordre de protecció en vigor.

19 Nombre de denúncies de persones que no han complert l'ordre de protecció de violència de gènere en l'àmbit de parella o violència domèstica en l'àmbit familiar.

20 Persones majors d'edat detingudes (privades de llibertat), per denúncies de violència de gènere en l'àmbit de parella o violència domèstica en l'àmbit familiar.

21 Persones menors d'edat detingudes (privades de llibertat), per denúncies de violència de gènere en l'àmbit de parella o violència domèstica en l'àmbit familiar.

Per altra banda, segons dades obtingudes del Programa de Seguretat contra la violència masclista, durant el 2009<sup>17</sup>:

Violència masclista àmbit parella	Regió Policial Terres Ebre
Fets principals <sup>18</sup> (àmbit parella) sense trencaments de condemna	356
Trencaments condemna <sup>19</sup> (àmbit parella)	42
Denúncies (àmbit parella)	378
Detinguts majors <sup>20</sup> (àmbit parella)	284
Detinguts menors <sup>21</sup> (àmbit parella)	0
Víctimes ateses (àmbit parella)	373
Víctimes mortals (àmbit parella)	0

Violència masclista àmbit parella	Regió Policial Terres Ebre
Fets principals (àmbit familiar) sense trencaments de condemna	50
Trencaments condemna (àmbit familiar)	3
Denúncies (àmbit familiar)	53
Detinguts majors (àmbit familiar)	33
Detinguts menors (àmbit familiar)	1
Víctimes ateses (àmbit familiar)	56
Víctimes mortals (àmbit familiar)	1

Violència masclista àmbit social o comunitari	Regió Policial Terres Ebre / Casos Intervinguts
Dades sobre els matrimonis forçats	0
Dades sobre la mutilació genital femenina	1

