

Protocol i circuit d'atenció contra la violència masclista



Diputació
Barcelonès
xarxa de municipis



AJUNTAMENT
Sant Vicenç
dels Horts



Generalitat
de Catalunya
Institut Català
de les Dones



Agents que han participat en l'elaboració del Protocol i Circuit d'Atenció contra la Violència Masclista de Sant Vicenç dels Horts:

CAP Vila Vella
CAR El Serral
Centre de Salut Mental Dr. Pujadas
CIE Baix Llobregat
Consell Escolar Municipal
Consell Municipal de les Dones
EAP Sant Vicenç dels Horts
Federació d'AMPA
Hospital de Sant Boi
Mossos d'Esquadra (Grup d'Atenció a la Víctima).
Oficina d'Atenció al Ciutadà
Policia Local
Regidoria de Ciutadania
Regidoria d'Educació
Regidoria de Joventut i Infància
Regidoria de Promoció Econòmica
Regidoria de Serveis Socials
Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu

Document revisat pel Servei Local de Català de Sant Vicenç dels Horts

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	Pàg. 3
2. LEGISLACIÓ VIGENT	Pàg. 4
3. ALGUNS CONCEPTES ENTORN DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA	Pàg. 6
3.1. Formes i àmbits de la violència masclista	Pàg. 7
3.2. Factors de risc de la violència masclista	Pàg. 9
3.3. Classificació dels comportament que denoten maltractament	Pàg. 9
3.4. Factors que dificulten reconèixer i identificar l'existència de maltractaments	Pàg. 10
3.4.1. Els falsos mites	Pàg. 10
3.4.2. Els mecanismes de defensa de les dones maltractades	Pàg. 11
3.5. El cicle de la violència.	Pàg. 12
4. PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ	Pàg. 14
4.1. Les actuacions davant la violència masclista	Pàg. 14
4.1.1. La prevenció	Pàg. 15
4.1.2. L'atenció	Pàg. 15
4.1.2.1. Circuit no formal	Pàg. 18
4.1.2.2. Circuit formal	Pàg. 19
4.2. Agents que intervenen en el circuit d'atenció	Pàg. 21
4.2.1. Àmbit de la salut	Pàg. 21
4.2.2. Àmbit educatiu	Pàg. 23
4.2.3. Àmbit policial	Pàg. 24
4.2.4. Àmbit d'atenció a les dones	Pàg. 25
4.2.5. Àmbit jurídic	Pàg. 30
4.3. Comissions de coordinació i seguiment	Pàg. 33
5. TELÈFONS I ENLLAÇOS D'INTERÈS	Pàg. 35
6. BIBLIOGRAFIA	Pàg. 36
ANNEXOS	Pàg. 37
1. Protocol d'actuació en els serveis sanitaris	Pàg. 39
2. Circuit d'atenció a les dones víctimes de violència masclista. Centre de Salut Mental per a adults Dr. Pujadas	Pàg. 41
3. Centre d'Intervenció Especialitzada Baix Llobregat	Pàg. 43
4. Procediment d'actuació en casos de violència masclista a l'Hospital de Sant Boi	Pàg. 45
5. Protocol d'actuació del cos de Mossos d'Esquadra en cas de violència domèstica i de gènere	Pàg. 49
6. Protocol d'actuació en casos de violència de gènere de la Policia Local	Pàg. 55

1. PRESENTACIÓ

A Sant Vicenç dels Horts, a finals de la dècada dels anys noranta, des de diferents entitats, institucions i col·lectius de professionals va sorgir la inquietud i la necessitat de promoure diverses iniciatives per donar resposta a les situacions de violència de gènere detectades. Aquestes iniciatives es van concretar en diferents actuacions centrades en la formació, la detecció, la prevenció, el tractament i la coordinació dels esforços de tot el col·lectiu d'agents que intervenen en la problemàtica de la violència de gènere.

En tot moment, la necessitat de la creació d'un circuit local d'atenció a les dones víctimes d'aquests tipus de violència va ser una constant en tots els espais de reflexió i debat per a l'optimització dels recursos existents. I en aquest sentit, el Servei de Promoció i Orientació de les Dones de Sant Vicenç dels Horts va treballar durant uns quants mesos per aconseguir la coordinació i la col·laboració de totes les persones professionalment implicades i es va arribar, així, a la creació d'un circuit d'atenció a les dones víctimes de violència. Aquest el va aprovar el dia 28 de novembre de 2001 el Ple Municipal i va esdevenir, doncs, un primer pas per a la prevenció, l'actuació i el seguiment en cas d'abusos i maltractaments a les dones.

Des de l'any 2008, la Regidoria de Ciutadania porta a terme l'actualització d'aquest protocol basada en la implicació i coordinació de nou dels serveis que van participar-ne en l'elaboració i d'alguns de nous, com els Mossos d'Esquadra, atès que el desplegament d'aquests al municipi es va fer efectiu el mes de novembre de l'any 2007.

Així doncs, el document que presentem detalla la proposta d'actualització d'aquest protocol, que és fruit del treball conjunt i coordinat d'un equip de persones, representants de diferents àmbits socials i professionals, que, conscients de la necessitat d'aquest marc d'acció, han dedicat esforços a fer-lo possible.

2. LEGISLACIÓ VIGENT

La resposta legal a aquesta situació social la podem trobar en diferents instàncies. A continuació presentem una llista de lleis que regulen específicament tant la definició de violència masclista com els recursos existents.

1. CODI PENAL

- **Art. 153 i art. 173.2**, que defineixen els delictes en l'àmbit de violència de gènere i en l'àmbit familiar.
- **Art. 468**, que regula les penes per trencament de condemna i les mesures de seguretat.

2. LEY DE ENJUICIAMIENTO CRIMINAL.

- **Art. 544 ter.**, sobre les mesures de protecció a la víctima i la imposició de l'ordre d'allunyament.

3. LEY ORGÁNICA 1/2004, DE 28 DE DICIEMBRE, DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO. Aquesta llei inclou aspectes preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals.

4. LLEI ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARÇ, PER A LA IGUALTAT EFECTIVA ENTRE DONES I HOMES. Fa referència a permisos de conciliació amb la vida personal, laboral i familiar, dret d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes.

5. LEY 15/2005, DE 8 DE JULIO, POR LA QUE SE MODIFICAN EL CÓDIGO CIVIL Y LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CIVIL EN MATERIA DE SEPARACIÓN Y DIVORCIO. Aquesta llei ha introduït diverses modificacions en l'àmbit de la separació i el divorci. Una d'elles és la reducció del període d'imposició de demanda de divorci en cas de risc per la integritat física d'algun dels membres del matrimoni.

6. LLEI 5/2008, DE 24 D'ABRIL, DEL DRET DE LES DONES A ERADICAR LA VIOLÈNCIA MASCLISTA. Aquesta llei neix amb la finalitat d'establir els mecanismes per contribuir a l'eradicació de la violència masclista que pateixen les dones i

reconèixer i avançar amb garanties respecte al dret bàsic de les dones a viure sense cap manifestació d'aquesta violència.

7. RECURSOS ECONÒMICS PER A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

7.1. 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 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

7.2. LLEI 10/1997, DE 3 DE JULIOL, DE LA RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ. Aquesta llei regula la concessió d'ajudes econòmiques a ciutadans i ciutadanes amb greus dificultats econòmiques i socials.

7.3. LLEI 13/2006, DE 27 DE JULIOL, DE PRESTACIONS SOCIALS DE CARÀCTER ECONÒMIC. Aquesta llei regula les prestacions socials de caràcter econòmic que s'emmarquen en l'ordenament jurídic aplicable a les prestacions econòmiques d'assistència social.

7.4. LEY DE PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO, amb caràcter anual, que estableix l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM), que és l'índex de referència a l'Estat espanyol per al càlcul del llindar de molts ingressos, entre els quals es troba la renda activa d'inserció.

3. ALGUNS CONCEPTES ENTORN DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència contra les dones està tan arrelada en la societat que ha restat pràcticament invisible fins fa molt poc temps. L'any 1979 les Nacions Unides van reconèixer que la violència contra les dones "és el crim encobert més freqüent del món".

La violència i els maltractaments que pateixen les dones en l'àmbit familiar, laboral i social són, tant per la seva dimensió com per les seves conseqüències, un dels problemes més greus que té aquesta societat.

Segons la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, la violència masclista és la que s'exerceix contra les dones; que es manifesta a través 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 es produeix per mitjans físics, econòmics o psicològics (les amenaces, les intimidacions i les coaccions incloses), el resultat de la qual és un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es dona en l'àmbit públic com en el privat.

Per tant, la violència masclista està vinculada al desequilibri en les relacions de poder entre els sexes, malgrat els esforços de les legislacions a favor de la igualtat. 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. La violència contra les dones no només destrueix vides, sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones.

3.1. Formes i àmbits de violència masclista

Aquestes són les definicions de les diferents formes de violència segons la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista:

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

Aquestes diferents formes de violència masclista es poden manifestar en els àmbits següents:

- **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 té o ha tingut relacions similars d'afectivitat.
- **Violència en l'àmbit familiar:** Consisteix en la violència física, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i les menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. No s'hi inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella, definida anteriorment.

- **Violència en l'àmbit laboral:** Consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:
 - **Assetjament per raó de sexe:** El constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona amb motiu de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, i que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
 - **Assetjament sexual:** El constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu, o produeixi l'efecte, d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- **Violència en l'àmbit social o comunitari:** Comprèn les manifestacions següents:
 - **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 demostrar poder i abusar-ne.
 - **Assetjament sexual**
 - **Tràfic i explotació sexual de dones i nenes**
 - **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.¹
 - **Matrimonis forçats**
 - **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.
 - **Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones,** com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

¹ Amb referència a la mutilació genital femenina, com al municipi no tenim una població de risc, ens acollirem al *Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina*, elaborat per la Secretària per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya.

3.2. Factors de risc de la violència de gènere

Per analitzar el fenomen de la violència cal conèixer els factors principals de risc, ja que és necessari tenir-los present per poder dissenyar un pla d'actuació i prevenció que plantegi un tractament directe de la problemàtica de la violència masclista. Aquests són:

- Valors culturals imperants legitimadors de la violència (mites, creences, conceptes dels rols familiars pel que fa a drets i responsabilitats).
- Processos de socialització que influeixen en la formació dels conceptes d'home, dona, família, obediència i poder.
- Estructura familiar autoritària i vertical.
- Aprenentatge de rols de gènere estereotipats.
- Models de resolució violenta de conflictes en la família d'origen.
- Absència de models socials que contrarestin la violència.
- Respostes institucionals i comunitàries inadequades (legislació insuficient, manca de suport social i institucional a les víctimes, pressió dels models violents en els mitjans de comunicació, etc.).

3.3. Classificació de comportaments que denoten maltractament

Aquestes són algunes de les estratègies i tàctiques que fa servir l'agressor per tractar d'aconseguir el poder i el control total sobre la dona en causar-li un estat de por, pànic, terror, submissió, dependència i destrucció de l'autoestima i l'equilibri psicològic.

- Aïllar la dona del seu entorn familiar i social; de les amistats i de les relacions que poden ésser les seves xarxes de suport.
- Desvaloritzar la dona com a persona amb humiliacions i insults, que produeixen baixa autoestima, inseguretats i sentiments d'incapacitat i impotència.
- Fer demandes trivials a la dona per polaritzar la seva atenció envers ell i la relació, amb les quals impedeix que pugui dedicar la seva energia a si mateixa.

- Atorgar petites concessions a la dona que creen una dependència emocional, atès que ella no té altres fonts d'afecte i relació.
- Intimidar la dona mitjançant amenaces, crits, destrucció d'objectes i, si és necessari, a través de cops, la qual li crea un estat de pànic i terror.
- Culpabilitzar la dona, minimitzar la violència, fer-se ell la víctima, provocar llàstima, fer xantatges emocionals que fan dubtar la dona de la seva responsabilitat; que impedeixen que ella prengui consciència de ser víctima de maltractaments i que paralitzen els seus intents d'acabar amb aquesta situació.

3.4. Factors que dificulten reconèixer i identificar l'existència de maltractaments

A continuació presentem dos factors que poden impedir fer una identificació i detecció correctes de casos de violència masclista. Un d'ells se situa en la mirada del professional que atén aquestes dones i l'altre en l'actitud de les dones per ocultar que pateixen aquesta situació.

3.4.1. Els falsos mites

Són les diferents variables que incideixen en la dificultat per a la detecció de víctimes de maltractament:

Mites sobre violència masculina:

- El consum d'alcohol i altres drogues determinen l'exercici dels maltractaments.
- Han sofert violència durant la infància o han presenciada violència entre els pares.
- Els homes són naturalment violents.
- Els homes que exerceixen violència pateixen problemes psíquics.
- Els homes que exerceixen violència tenen baixa autoestima.
- Els homes exerceixen violència perquè no poden controlar-se.

Mites sobre les dones maltractades:

- Pertanyen a sectors socialment desfavorits o marginals i amb recursos econòmics escassos.

- Els maltractaments els pateixen dones amb unes característiques determinades de personalitat o que tenen un comportament provocador.
- Les dones que continuen amb una relació de maltractament durant temps, fins i tot anys, és perquè volen.
- Els maltractaments a les dones són actes o comportaments aïllats.

Professionalment NO es pot abordar la situació de la dona maltractada des d'aquestes creences. Per tant, revisar o qüestionar aquests mites és un pas bàsic per possibilitar un ajut efectiu, per entendre la multitud de causes de la violència i la multiplicitat dels efectes en la comunitat i en les dones maltractades.

3.4.2. Els mecanismes de defensa de les dones

Les dones maltractades desenvolupen tota una sèrie de reaccions que els dificulta reconèixer i assumir que són víctimes de maltractaments. Són els anomenats mecanismes de defensa i supervivència:

- La por: la dona pot tenir por que la violència sigui més intensa si diu alguna cosa o si fa una denúncia.
- La vergonya: la dona sent vergonya de viure aquesta situació i creu que només li passa a ella.
- La distorsió: la dona sembla no adonar-se de la gravetat de la situació. En molts casos, les dones creuen que la violència no es tornarà a repetir, quan el cert és que no només disminueix sinó que pot incrementar-ne la gravetat i la freqüència.
- La negació: la dona nega que passi res i que necessiti ajuda exterior.
- La resistència: la dona justifica, comprèn i disculpa l'agressor. No reconeix el que li passa.
- La culpabilització: La dona assumeix la responsabilitat del que li passa, perquè probablement el seu company li ho ha repetit moltes vegades. En molts casos, creu que ho mereix.

3.5. El cicle de la violència

Conèixer el cicle de la violència i l'estructura que el conforma és imprescindible per saber quan ens trobem davant una situació de violència masclista i quan podem considerar maltractada una dona. També és important conèixer-lo per identificar les fases i la cronicitat i per considerar les actuacions més adequades.

El cicle de la violència es caracteritza per una estructura que es concreta en tres fases i que es pot cronificar i intensificar amb el temps. Aquestes són les següents:

a) Fase d'acumulació de tensió

Es caracteritza per la tensió que pateix l'agressor i que pot estar provocada per elements externs a la relació. En aquesta fase apareix molta agressió verbal. La dona intenta controlar aquesta situació fent tot el possible perquè ell no descarregui la seva tensió de forma violenta contra ella, perquè creu que així pot evitar la violència de la parella. No sap que l'agressió no depèn d'ella sinó d'ell.

b) Fase de l'esclat de la violència

Comença la pèrdua de control, la presència de cops i atacs focalitzats cap a la persona que l'agressor percep com a més indefensa i amb menys poder: la dona. Però també poden ser agredits els fills i les filles, o pot trencar part del mobiliari. Qui en surt especialment perjudicada és la dona, ja que habitualment és contra qui dirigeix l'agressió de manera més directa.

c) Fase de la "lluna de mel"

Fase de calma afectiva. Posem entre cometes l'expressió "lluna de mel", tot i que és cert que moltes dones la utilitzen per descriure la situació posterior al moment de l'agressió. S'hi inclouen les diferents formes que té l'agressor de manifestar el penediment de les seves accions, la demanda de perdó, el fet d'involucrar la dona en l'incident de violència i l'expressió de com la necessita. Quan la situació de violència arriba a cronificar-se, aquesta tercera fase ja no es produeix.

Quan les dones queden instal·lades en aquesta cronicitat arriben a desenvolupar el que s'anomena *la síndrome de la dona maltractada*, que inclou components com:

- La baixa autoestima
- La indefensió apresada
- La manca de recursos personals, familiars i socials
- La por de no ser creguda
- La tolerància a la violència
- El desenvolupament d'una sèrie de quadres i símptomes patològics amb diferents manifestacions psicossomàtiques

Aquestes dones poden trigar períodes superiors a 10 anys abans d'adoptar qualsevol tipus de decisió.

La violència masclista pot funcionar com una conducta agressiva que s'aprèn, i que es transmet culturalment a les generacions posteriors. L'observació reiterada pels fills i filles de la violència exercida per l'home sobre la dona tendeix a perpetuar-se com a patró de conducta en les parelles de la generació següent. Els nens aprenen que la violència és un recurs eficaç i acceptable per afrontar les frustracions de la llar i les nenes aprenen que han d'acceptar aquesta violència i que hi han de conviure. No sempre és així, però. O sigui, si la violència s'aprèn, és producte d'un llarg procés evolutiu condicionat per factors culturals i socials, però es pot aprendre també a no ser violent.

4. PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ

Els principis generals d'actuació dels agents que intervenen en l'atenció a les víctimes de la violència masclista s'han de basar en:

- **Protecció del menor:** Actuació encaminada a la protecció de l'interès superior del menor.
- **Coordinació:** Actuació unificada de les institucions que intervenen en el Protocol.
- **Agilització:** Intervenir de manera immediata en el moment que es detecta la situació de maltractament i evitar la dilatació dels procediments.
- **Mínima intervenció:** Evitar que la víctima hagi de ser sotmesa a actuacions repetitives i, en el cas del menor, respectar la preeminència del procediment judicial, amb garantia dels principis de contradicció i immediatesa de les proves.
- **Garantir l'assistència** a les víctimes de maltractaments mitjançant una sèrie de serveis i recursos que permetin l'allunyament de la víctima de la situació de violència i la seva reincorporació posterior a la societat.
- **Assegurar la informació** i els mitjans necessaris perquè les víctimes que vulguin presentar una denúncia puguin ser ateses per equips jurídics especialitzats (torn d'advocats d'ofici) i de la Policia que els proporcionin un tracte adequat a les circumstàncies, no solament en primera instància, sinó durant tot el procediment.

4.1. Les actuacions davant la violència masclista

Aquestes es concreten en un ordre d'actuacions i d'intervencions des del punt de vista de la prevenció i l'atenció adreçades a la població en general i a les dones en situació de violència de gènere, específicament, que es porten a terme des dels diferents agents implicats en el Protocol d'Atenció contra la Violència Masclista. Es concreten bàsicament en:

- **La prevenció:** programes educatius i de sensibilització a la població.
- **L'atenció:** intervenció directa adreçada a les víctimes de violència masclista.

4.1.1. La prevenció

Com a actuacions de prevenció hi ha totes les relacionades amb programes, cursos, campanyes, conferències, activitats, tallers, etc., que s'adrecen a la ciutadania en general o a sectors determinats de població, per tal d'informar, sensibilitzar i educar en la no-violència i en la resolució de conflictes mitjançant la negociació i el diàleg.

Anualment, des de l'Ajuntament, es treballa en aquesta línia amb l'execució de tot un seguit d'accions que es concreten en:

- Prevenció de la violència en la parella a les escoles i els instituts. Cada curs s'ofereixen tallers als centres de primària i secundària, ja que creiem que és important començar aquesta tasca de prevenció a edats primerenques. Per a cada edat específica s'ofereix un format de taller adaptat a les característiques d'aquesta i d'acord amb el seu nivell cognitiu i de maduració de l'alumnat. En aquests tallers es proposen activitats lúdiques i que generin la reflexió sobre el tipus de violència plantejat.

- Commemoració de les diades internacionals entorn de les dones. Concretament, se celebren diferents actes per fer una tasca de sensibilització: el Dia Internacional de les Dones, el Dia Internacional de la Salut de les Dones, i el Dia Internacional contra la Violència de Gènere. En els actes que es programen es té molt present arribar al major volum possible de població. És per això que es porten a terme activitats amb diferents formats (tallers, xerrades, obres de teatre, activitats lúdiques, etc.) i adreçades a diferents públics (infants, joves, gent gran, etc.).

4.1.2. L'atenció

Normalment, la violència es dona a la llar i això propicia que es consideri com una qüestió "privada", on familiars, amistats i autoritats són reticents a intervenir, cosa que provoca que aquesta situació l'aprofiti l'agressor per ocultar les agressions i continuar amb elles. Per això, és molt important que els maltractaments no siguin un fenomen

que s'amagui, i que les dones i les persones que els pateixen no tinguin vergonya ni por de fer públiques aquestes agressions. És essencial, per tant, que qualsevol professional tingui en compte que la seva intervenció és decisiva des del començament i que ha d'actuar respectant la intimitat de la víctima. Ha d'ajudar-la a explicar el que ha succeït, amb suavitat i sabent que denunciar o explicar una agressió és especialment difícil.

Així, segons l'explicitació de la víctima, s'estableixen dos nivells d'actuació diferenciats: el de la detecció i el de la demanda.

- **La detecció:** Quan es detecta o se sospita l'existència d'una situació de maltractaments (físics o psíquics), abandonament, negligència, abús sexual, etc., i la víctima no ho manifesta expressament.
- **La demanda:** Quan la víctima ho comunica a un servei, un centre, la Policia, una associació de dones, etc. En aquest cas, es poden distingir tres classes de tipologies:

a) La víctima vol denunciar maltractaments físics i/o agressions sexuals.

- La primera actuació a fer sempre és la protecció de la integritat física de la víctima i, si n'hi ha, dels familiars en perill (filles i fills i persones grans).
- Si hi ha lesions, se l'acompanya al centre públic d'atenció mèdica (centre d'atenció primària o centre hospitalari). Des d'aquest servei s'expedeix un certificat de lesions.
- Es formula la denúncia davant la Policia i, en cas de lesions, s'hi aporta el certificat mèdic.
- Es deriva la víctima als serveis que calgui, per tal d'assistir-la i de donar-li el suport i l'assessorament necessaris.
- És convenient que la dona denunciant continuï al domicili familiar quan el marit o el company agressor sigui detingut. En els altres supòsits, quan la dona no vulgui o no pugui tornar al domicili, s'ha de trobar un lloc adequat que l'atengui durant les hores o els dies que transcorrin fins que es resolgui la situació creada.

- b) La víctima vol denunciar amenaces i/o maltractaments psíquics o incompliment dels deures familiars o de mesures judicials.
- La primera qüestió és saber, segons el tipus d'amenaces, si hi ha hagut agressions anteriors, antecedents de l'agressor, etc. i si hi ha perill d'integritat física per a la víctima o per als familiars (filles, fills o persones grans).
 - En el cas que hi hagi perill, la primera actuació a fer sempre és la protecció de la integritat física de la víctima i dels familiars en perill (filles i fills, en el cas que n'hi hagi, i persones grans).
 - Es formula la denúncia davant la Policia i s'informa la víctima sobre els drets que l'assisteixen.
 - Es deriva la víctima als serveis que calguin per tal d'assistir-la i donar-li el suport i l'assessorament necessaris.
- c) La víctima sol·licita informació, assessorament, ajut, etc., però no hi ha denúncia o no vol denunciar, ja sigui perquè no vol admetre públicament els maltractaments o perquè té por.
- S'atén la víctima de manera que rebi una informació bàsica sobre els seus drets i sobre els serveis on pot acudir per tal d'obtenir més informació, assessorament i assistència.
 - Es procura facilitar la derivació (acompanyant-la al servei de referència o sol·licitant-hi consulta o visita per telèfon) per evitar que es perdi o que renunciï a buscar una solució al problema.
 - En els casos en què hi hagi indicis suficients que ha patit una agressió, s'actua d'ofici i es comunica oficialment a la fiscalia, al jutjat i/o als serveis que corresponguin.

Pel que fa específicament als agents que intervenen en el Protocol d'Atenció contra la Violència Masclista s'estableixen dues vies d'atenció i informació: una no formal i una altra formal.

4.1.2.1. Circuit no formal

Formen part d'aquest sistema les entitats, associacions, federacions i els professionals particulars (personal mèdic, psicològic, jurídic, etc.) que tenen com a objectiu adreçar de manera adequada la persona interessada o la víctima a les institucions i/o als serveis competents.

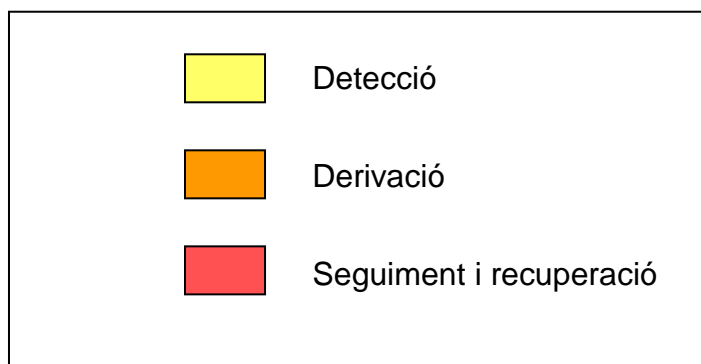
En el cas que es detecti o que se sospiti l'existència de maltractaments, s'ha de comunicar al Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu. Aquest servei es posarà en contacte i es coordinarà amb els serveis i departaments que calgui (Mossos d'Esquadra, Policia Local, centres d'Atenció Primària, Serveis Socials, etc.).

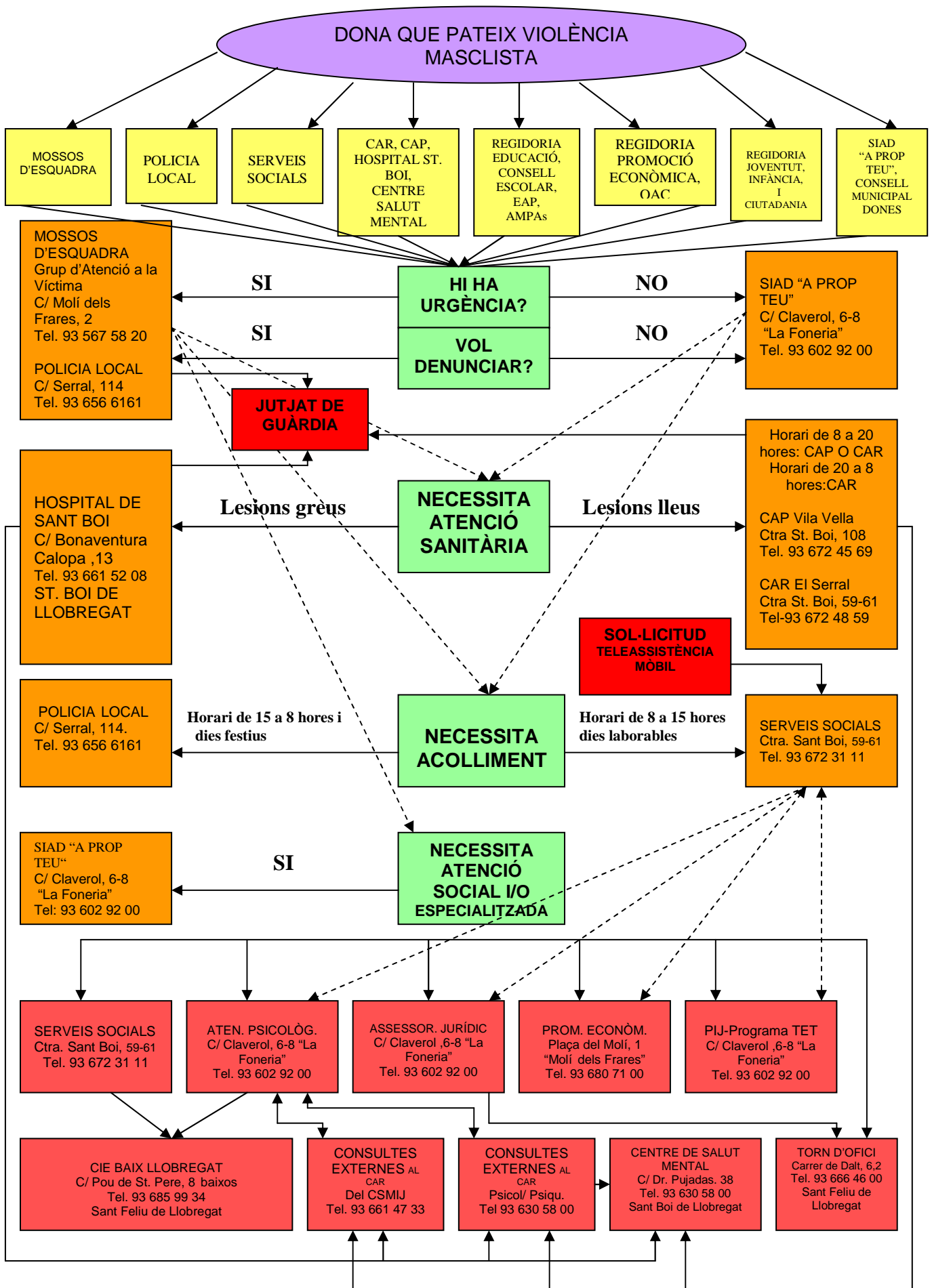


4.1.2.2. Circuit formal

Aquest sistema d'atenció el formen les institucions i els estaments públics competents, com les diferents àrees i serveis municipals de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, els dos centres d'Assistència Primària de Salut, l'Hospital de Sant Boi, la Policia Local, els Mossos d'Esquadra, el Centre d'Intervenció Especialitzada Baix Llobregat i el Centre de Salut Mental de Sant Boi de Llobregat.

En aquest circuit queden inclosos els diferents nivells o moments que es donen en l'atenció a les dones que pateixen violència masclista: la detecció, la derivació i el seguiment i recuperació i quins són els agents que intervenen en cada un d'ells. Els podem distingir gràcies als colors de la llegenda següent:





4.2. Agents que intervenen en el circuit d'actuació per àmbits

4.2.1. ÀMBIT DE LA SALUT

CENTRES D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

S'hi ha de derivar la víctima quan tingui lesions lleus. Aquests centres tenen des de l'any 2001 establerts uns paràmetres mínims d'actuació, recomanats pels metges forenses dels jutjats de Sant Feliu de Llobregat, que consisteixen a:

- Acollir la víctima objecte del maltractament.
- Avisar els Mossos d'Esquadra o Policia Local.
- Oferir atenció mèdica per a les lesions.
- Redactar un informe mèdic.
- Redactar un informe judicial si hi ha indicis (informe de lesions).
- Oferir el telèfon dels serveis especialitzats per rebre assessorament.

CENTRE D'ALTA RESOLUCIÓ EL SERRAL

Carretera de Sant Boi, 59-61
08620 Sant Vicenç dels Horts
Telèfon: 93 672 48 59

CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA VILA VELLA

Carretera de Sant Boi, 108
08620 Sant Vicenç dels Horts
Telèfon: 93 672 45 69

CENTRES DE SALUT MENTAL

S'hi ha de derivar la víctima o els fills i filles, bàsicament quan requereixin tractament psiquiàtric o psicològic, atès que aquest tipus de tractament no queda cobert amb la resta de serveis municipals.

Si des d'aquests centres es detecta qualsevol altre tipus d'urgència mèdica o bé social cal coordinar-se amb els serveis del municipi de Sant Vicenç dels Horts (cossos de seguretat, Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu, centres de salut, etc.).

CENTRE DE SALUT MENTAL

Carrer del Dr. Pujadas, 38
08830 Sant Boi de Llobregat
Telèfon 93 630 58 00

CENTRE DE SALUT MENTAL INFANTIL I JUVENIL (CSMIJ)

Servei CSMIJ de Sant Boi
Fundació Orienta
Carrer de Lluís Castells, 21
08830 Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 93 661 47 33

HOSPITAL DE SANT BOI

Carrer de Buenaventura Calopa, 13
08830 Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 93 661 50 08

S'hi ha de derivar la víctima quan tingui lesions greus. Les actuacions de l'hospital són les següents:

- Atenció mèdica per a les lesions (servei d'urgències de l'hospital de 24 hores).
- Elaboració de l'informe mèdic.
- Elaboració de l'informe judicial.

Si la dona amaga la causa de les lesions, però el metge o la metgessa sospita que és víctima de violència masclista, s'han de dur a terme les intervencions següents:

- Atenció mèdica per a les lesions.
- Redacció d'un informe mèdic.
- Redacció d'un informe judicial, si hi ha indicis.
- Oferiment del telèfon dels serveis especialitzats, per rebre assessorament.

4.2.2. ÀMBIT EDUCATIU

REGIDORIA D'EDUCACIÓ

Can Comamala

Carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 105

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 396 98 33

Des de la Regidoria d'Educació, i conjuntament amb el Departament d'Igualtat, es planifiquen, porten a terme i avaluen diferents programes de sensibilització entorn de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i la prevenció de la violència en la parella adreçats a les escoles i els instituts de secundària del municipi. Aquestes activitats es recullen al Pla de Dinàmica Educativa que s'edita a l'inici de cada curs escolar i que forma part de les actuacions del Pla Educatiu d'Entorn.

CONSELL ESCOLAR MUNICIPAL

Can Comamala

Carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 105

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 396 98 33

El Consell Escolar Municipal és un òrgan i un instrument de participació i consulta. L'integren representants de tots els sectors de la comunitat educativa (equips directius, professorat, pares i mares, alumnes i regidors) i, en el cas de Sant Vicenç dels Horts, també hi ha representació dels grups polítics municipals.

Es convoca amb caràcter ordinari un cop al trimestre. S'hi plantegen i debaten temes relatius a la planificació educativa local, calendaris escolars, activitats complementàries, projectes locals d'innovació educativa, reglaments i convenis; s'informa de processos i també s'hi tracten alguns temes més domèstics de funcionament dels centres. Pel que fa a la funció que té dins del circuit de violència masclista, es comenten possibles casos que es detecten en les famílies dels escolars i es proposa derivar-los al servei que correspongui.

EQUIP D'ASSESSORAMENT I ORIENTACIÓ PSICOPEDAGÒGICA (EAP)

C/ Ramon Camps, 17
08620 Sant Vicenç dels Horts
Telèfon: 93 676 83 95

S'atenen indirectament alumnes sotmesos a un entorn de violència masclista i que manifesten el seu malestar a través de bloqueigs d'aprenentatge. També poden orientar puntualment els professionals que interactuen amb aquests infants (principalment els docents) i les seves famílies.

FEDERACIÓ D'AMPA

Escola La Guàrdia
Carrer de Mataró, 25-30
08620 Sant Vicenç dels Horts
Telèfon: 680 544 822

Des de les AMPA es fa una tasca important de derivació de casos al Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu. També es col·labora en les tasques de sensibilització i prevenció a la ciutadania.

4.2.3. ÀMBIT POLICIAL

COMISSARIA DELS MOSSOS D'ESQUADRA DE SANT VICENÇ DELS HORTS

GAV (Grup d'Atenció a la Víctima)

Carrer del Molí dels Frares, 2
08620 Sant Vicenç dels Horts
Telèfon: 93 567 58 20
Telèfon d'urgències: 088

S'hi ha de derivar la víctima quan hagi sofert maltractaments, hagi rebut amenaces o estigui en perill de patir una agressió.

POLICIA LOCAL DE SANT VICENÇ DELS HORTS

C/ Serral, 114

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 656 61 61

Telèfon d'urgències: 092

S'hi ha de derivar la víctima quan necessiti una casa d'acollida i no sigui horari d'oficina de Serveis Socials. Per tant, s'hi ha de derivar els caps de setmana i dies laborables des de les 15 fins a les 8 del matí.

4.2.4. ÀMBIT D'ATENCIÓ A LES DONES

CENTRE D'INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA (CIE)

Carrer del Pou de St. Pere, 8, baixos

08980 Sant Feliu de Llobregat

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9.30 a 14 h i de 16 a 19.30 h

Telèfon: 93 685 99 34

A/e: ciebaixllobregat@abd-ong.org

CIE.BaixLlobregat@gencat.cat

El Centre d'Intervenció Especialitzada és un servei públic de caràcter supramunicipal que forma part de la xarxa de recursos de la Generalitat de Catalunya. Ofereix informació, atenció i recuperació a totes les dones i als seus fills i filles afectats per processos de violència masclista, per tal de facilitar la reparació del dany patit. Compta amb un equip multidisciplinari (professionals del treball social, l'educació social, la psicologia, el dret, la inserció laboral i la mediació intercultural) que permet una intervenció integral. També ofereix assessorament i suport als municipis i als professionals implicats i desenvolupa actuacions de promoció de la prevenció i sensibilització envers la violència masclista.

CONSELL MUNICIPAL DE LES DONES

Des de totes les associacions de dones de Sant Vicenç dels Horts es fa una tasca important de derivació de dones que pateixen maltractaments al Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu. Així mateix, també ofereixen un suport molt important perquè aquest servei deriva les dones que estan aïllades socialment. A més, el Consell Municipal de les Dones participa activament en les tasques de sensibilització i prevenció a la ciutadania amb el desenvolupament de diferents activitats i la col·laboració amb l'Ajuntament en la celebració del Dia Internacional de les Dones, el Dia Internacional de la Salut de les Dones i el Dia Internacional contra la Violència de Gènere.

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES A PROP TEU

Carrer del Claverol, 6-8

Edifici de la Foneria

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 602 92 00

Aquest Servei depèn del Departament d'Igualtat de la Regidoria de Ciutadania i ofereix:

- **Primera acollida:** Es duu a terme una primera atenció a la dona que pateix qualsevol tipus de maltractament, es valora en quina situació es troba en aquell moment i es deriva als diferents serveis, sempre tenint en compte la demanda que fa la dona i si hi ha, o no, urgència. Aquesta atenció s'ofereix tots els dimecres al matí i quan es tracta d'urgències, qualsevol dia de dilluns a divendres, de 9 a 15 hores.
- **Assessorament jurídic:** S'ofereix aquest servei gratuït el primer i tercer divendres de cada mes a les dones que pateixen violència de gènere o altre tipus de discriminació. S'hi ha de derivar la víctima sempre que es consideri necessari que rebi aquest assessorament.
- **Atenció psicològica:** L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts ofereix el Servei d'Atenció Psicològica individualitzada cada dimecres, des de les 10 fins a les 19 hores. S'hi ha de derivar la víctima sempre que es consideri necessari que rebi aquesta atenció.

DEPARTAMENT D'IGUALTAT

REGIDORIA DE CIUTADANIA

Carrer del Claverol, 6-8

Edifici de la Foneria

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 602 92 00

Des del Departament d'Igualtat es porta a terme una tasca que s'estructura en set eixos de treball, definits en el Pla d'Igualtat Municipal entre Dones i Homes (2010-2013). Són els següents:

- Impuls a les polítiques de gènere.
- Violència de gènere.
- Participació sociopolítica de les dones.
- Repartiments de treballs i usos del temps.
- Coeducació, formació i producció cultural de les dones.
- Perspectiva de gènere en el disseny de la ciutat.
- Promoció de la salut de les dones.

OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC)

REGIDORIA DE SOCIETAT DEL CONEIXEMENT

Carrer del Claverol, 6-8

Edifici de la Foneria

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 602 92 00

Un cop la dona demana ajuda a l'OAC, aquesta Oficina la deriva al servei de primera acollida del Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu.

SERVEI MUNICIPAL TET-PIJ LA MOTXILLA

REGIDORIA DE JOVENTUT I INFÀNCIA

Carrer del Claverol, 6-8

Edifici de la Foneria

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 602 92 00

En aquest servei es dona la primera atenció de l'Assessoria del Programa de Transició Escola Treball i el Punt d'Informació Juvenil, on s'ofereix informació d'interès per als i les joves i se'ls ajuda a seguir un itinerari adaptat a les seves característiques i que afavoreixi la seva inserció social i laboral un cop han decidit deixar els estudis. Els joves del municipi arriben a aquest servei a través de diversos canals: per la derivació directa dels instituts, perquè l'han conegut a través de companys/es o familiars, gràcies a les accions de reconeixement físic d'aquest servei que es porta a terme a través del programa del Pla de Dinàmica Educativa i, concretament, per mitjà de l'Aventura del Món Laboral...

És a les entrevistes que es fan amb els i les joves i les famílies respectives en el marc del TET o a les consultes presencials dels joves que busquen qualsevol tipus d'informació al PIJ on es poden detectar casos de violència masclista i es poden derivar al servei de primera acollida del Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu.

REGIDORIA DE PROMOCIÓ ECONÒMICA

Pl. del Molí, 1

Edifici Molí dels Frares

08620 Sant Vicenç dels Horts

Telèfon: 93 680 71 00

S'ofereix una primera acollida a totes les persones empadronades a Sant Vicenç dels Horts que tenen inquietuds laborals i interessos formatius; que busquen feina o una millora laboral o que volen crear una empresa pròpia mitjançant una sessió informativa dels serveis de Promoció Econòmica.

Aquesta sessió serveix per inscriure la persona en la Borsa Municipal i, per mitjà d'una entrevista ocupacional feta per un/a tècnic/a d'ocupació, es poden detectar casos de violència masclista. En aquests casos es deriva la persona directament al Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu.

Altres agents implicats en el circuit de violència masclista han de derivar la dona a la Regidoria de Promoció Econòmica quan necessiti inserció laboral.

REGIDORIA DE SERVEIS SOCIALS

Carretera de Sant Boi, 59-61

08620 Sant Vicenç dels Horts

Tel 93 672 31 11

Els equips bàsics d'atenció social primària constitueixen el punt d'accés immediat de la ciutadania i, per tant, són els serveis més propers a l'usuari i als àmbits familiar i social. El personal tècnic dels Serveis Socials està format per professionals que estan en contacte directe amb la població i que treballen amb persones i famílies en situació de crisi o, potencialment, de risc. En els casos de violència masclista, han d'assumir les funcions següents:

- Atenció i suport a les dones que pateixen o han patit violència masclista, ja sigui de forma urgent o no, i ja sigui a petició pròpia o per derivació d'altres serveis.
- Tramitació i seguiment de la teleassistència mòbil (TAMVG) a través de Creu Roja.
- Tramitació d'allotjament d'emergència en cas d'urgència (en horari de feina) i seguiment posterior (sempre).
- Tramitació d'una plaça residencial per a ella i els seus fills i filles a mig termini, si és necessari, i seguiment posterior.
- Derivació i coordinacions a altres serveis especialitzats: atenció jurídica, psicològica, CIE, etc.
- Seguiment del cas i tramitació de recursos socials no específics que necessiti.
- Coordinacions amb tots els serveis implicats en el seguiment del cas.

Si és recomanable gestionar una plaça en un centre d'acollida per a dones maltractades i els seus fills i les seves filles, cal una valoració social prèvia mitjançant un informe i una entrevista a la persona agredida, on es valori la idoneïtat del recurs.

Com ja hem comentat, aquest recurs el tramiten des de Serveis Socials en horari d'oficina i fora d'aquest horari, el tramita la Policia Local, la qual ho comunica a Serveis Socials, perquè el primer dia hàbil pugui fer les gestions administratives pertinents.

4.2.5. ÀMBIT JURÍDIC

JUTJAT DE VIOLÈNCIA VERS LA DONA NÚM. 1 DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Carrer de Jacint Verdaguer, 35
08980 Sant Feliu de Llobregat
Telèfon: 93 685 32 76

Els jutjats de violència vers les dones poden actuar en els àmbits penal i civil.

En l'àmbit penal tenen competència per conèixer de la instrucció de les causes per determinats delictes i faltes, sempre que hagin estat comesos per l'agressor contra la seva parella o exparella, o contra la dona amb qui estigui o hagi estat lligat per una relació d'afectivitat, fins i tot sense convivència. També tenen competència en els delictes i faltes comesos sobre els descendents, propis o de l'esposa o convivent, o sobre menors o incapaços que visquin amb ell o que estiguin subjectes a la potestat, tutela, curatela, acolliment o guarda de fet de l'esposa o convivent, quan també s'hagi produït un acte de violència de gènere.

En l'àmbit civil, els jutjats de violència sobre la dona poden conèixer d'assumptes relatius al dret de família i a la jurisdicció voluntària, quan alguna de les parts del procés civil sigui víctima dels actes de violència de gènere o sigui imputada com a autora, inductora o cooperadora necessària en l'execució d'actes de violència de gènere.

FISCALIA DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Carrer de Joan Batllori, 2, 3
08980 Sant Feliu de Llobregat
Telèfon: 93 685 60 30

Segons la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección contra la Violencia de Género, les funcions dels fiscals adscrits al Jutjat de Violència contra les Dones són intervenir en els procediments penals pels fets constitutius de delictes o faltes i en els procediments civils que siguin competència seva.

SERVEI DE CLÍNICA MÈDICA FORENSE

Carrer de Dalt, 10-12
08980 Sant Feliu de Llobregat
Telèfon: 93 552 91 31

La funció d'aquest servei en l'àmbit de violència domèstica consisteix bàsicament en la valoració de les lesions patides per la víctima, efectuada a instàncies del jutge o del fiscal. Aquesta valoració es recull en un informe pericial tant de lesions físiques com psíquiques, que servirà al jutge i al fiscal per determinar l'entitat, les circumstàncies i l'abast del maltractament a l'efecte de resoldre l'expedient judicial. També intervé, si se sol·licita, en la valoració de l'agressor amb l'objectiu d'analitzar o descartar la presència de lesions o si hi ha circumstàncies que modifiquen la imputabilitat d'aquest, com el consum de substàncies tòxiques o la presència de malalties mentals. En aquest cas, també pot assessorar el jutge sobre altres qüestions, com si procedeix un ingrés psiquiàtric o si és susceptible de seguir un programa de teràpia de maltractadors.

SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA (SOJ)

Carrer de Dalt, 6, 2n 2a
08980 Sant Feliu de Llobregat
Telèfon: 93 666 46 00

El Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) és un servei públic i gratuït d'atenció personalitzada subvencionat pel Departament de Justícia, a través de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia.

El SOJ proporciona un primer consell orientador a qualsevol ciutadà que s'hi adreci i informa sobre la possibilitat d'acudir als tribunals o de recórrer a les vies alternatives de resolució de conflictes, però no redacta cap document ni tramita cap assumpte.

També assessora els ciutadans respecte del dret a obtenir l'assistència jurídica gratuïta i de la documentació necessària per sol·licitar-la.

L'assessorament que presta aquest servei és de tipus general i, per tant, les consultes que s'hi poden formular abasten la totalitat de les matèries jurídiques que regulen les relacions socials: separacions, divorcis, mediació familiar, arrendaments d'habitatges, contractes de compravenda, accidents de trànsit, assegurances, etc.

4.3. Comissions de coordinació i seguiment

Es crearà una Comissió de Seguiment del protocol, presidida pel/per la regidor/a de Ciutadania i formada pels representants de:

- CAP Vila Vella
- CAR El Serral
- Centre de Salut Mental Dr. Pujadas
- CIE Baix Llobregat
- Consell Escolar Municipal
- Consell Municipal de les Dones
- EAP Sant Vicenç dels Horts
- Federació d'AMPA
- Hospital de Sant Boi
- Mossos d'Esquadra (Grup d'Atenció a la Víctima)
- Oficina d'Atenció al Ciutadà
- Policia Local
- Regidoria d'Educació
- Regidoria de Ciutadania
- Regidoria de Joventut i Infància
- Regidoria de Promoció Econòmica
- Regidoria de Serveis Socials
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones A prop teu

Aquesta Comissió, que es reunirà dues vegades a l'any, s'encarregarà d'analitzar els problemes que sorgeixin amb motiu de l'aplicació del Protocol, fer-hi les modificacions oportunes, analitzar estadísticament les dades aportades dels casos atesos, etc.

Paral·lelament, es crearà una Comissió de Treball formada pels professionals que intervenen directament en l'atenció a les dones que pateixen violència masclista i que es reunirà cada dos mesos, o en el moment que es cregui oportú en cas que hi hagi alguna urgència. Tindrà com a funció actuar de forma interdisciplinària i coordinada en aquells casos que mereixin una atenció especial per la seva dificultat i decidir un pla de treball a seguir adaptat a les necessitats de cada cas.

5. TELÈFONS I ENLLAÇOS D'INTERÈS

- Telèfon emergències: **112**

- Línia d'atenció a les dones en situació de violència de gènere: **900 900 120**

- Teléfono de atención a mujeres víctimas de violencia de género: **016**

- Departament d'Igualtat
Regidoria de Ciutadania
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts
<http://www.svh.cat>

- Oficina de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home
Diputació de Barcelona
http://www.diba.cat/directori/Directori_detall.asp?Id=19

- Institut Català de les Dones
Generalitat de Catalunya
<http://www20.gencat.cat/portal/site/icdones>

- Instituto de la Mujer
Gobierno de España
<http://www.inmujer.migualdad.es/MUJER/>

- Ministerio de Igualdad
Gobierno de España
<http://www.migualdad.es>

6. BIBLIOGRAFIA

- *Circuit d'actuació contra la violència de gènere i en l'entorn familiar.* Ajuntament de Castelldefels
http://www.castelldefels.org/fixers/DocumentsArees/documentsarea_262_PMP_PDF.pdf
- *Circuit d'Atenció i Suport a les dones víctimes de la violència de gènere del municipi de Cervelló.* Ajuntament de Cervelló.
- *Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.*
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo1-2004.tp.html
- *Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista.* Departament d'Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya.
- *Protocol i circuit d'actuació contra la violència de gènere.* Ajuntament d'Esparreguera.
- *Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.* Institut Català de les Dones. Generalitat de Catalunya.
http://www20.gencat.cat/docs/icdones/01%20Institut/Documents/Arxius/Protocol_marc.pdf
- *Reflexions en femení. Apunts sobre... la violència domèstica: de l'àmbit privat al públic.* Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Diputació de Barcelona. 1999.
- *Vincula't. Material per a treballar amb dones maltractades.* Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Diputació de Barcelona. 2000.
- *Violència contra les dones. Creació del circuit local d'atenció a les dones víctimes de violència familiar.* Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
- *Xarxa de coordinació i atenció a les dones víctimes de violència.* Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

ANNEXOS

Protocols interns dels diferents serveis implicats en l'atenció a les dones que pateixen violència masclista:

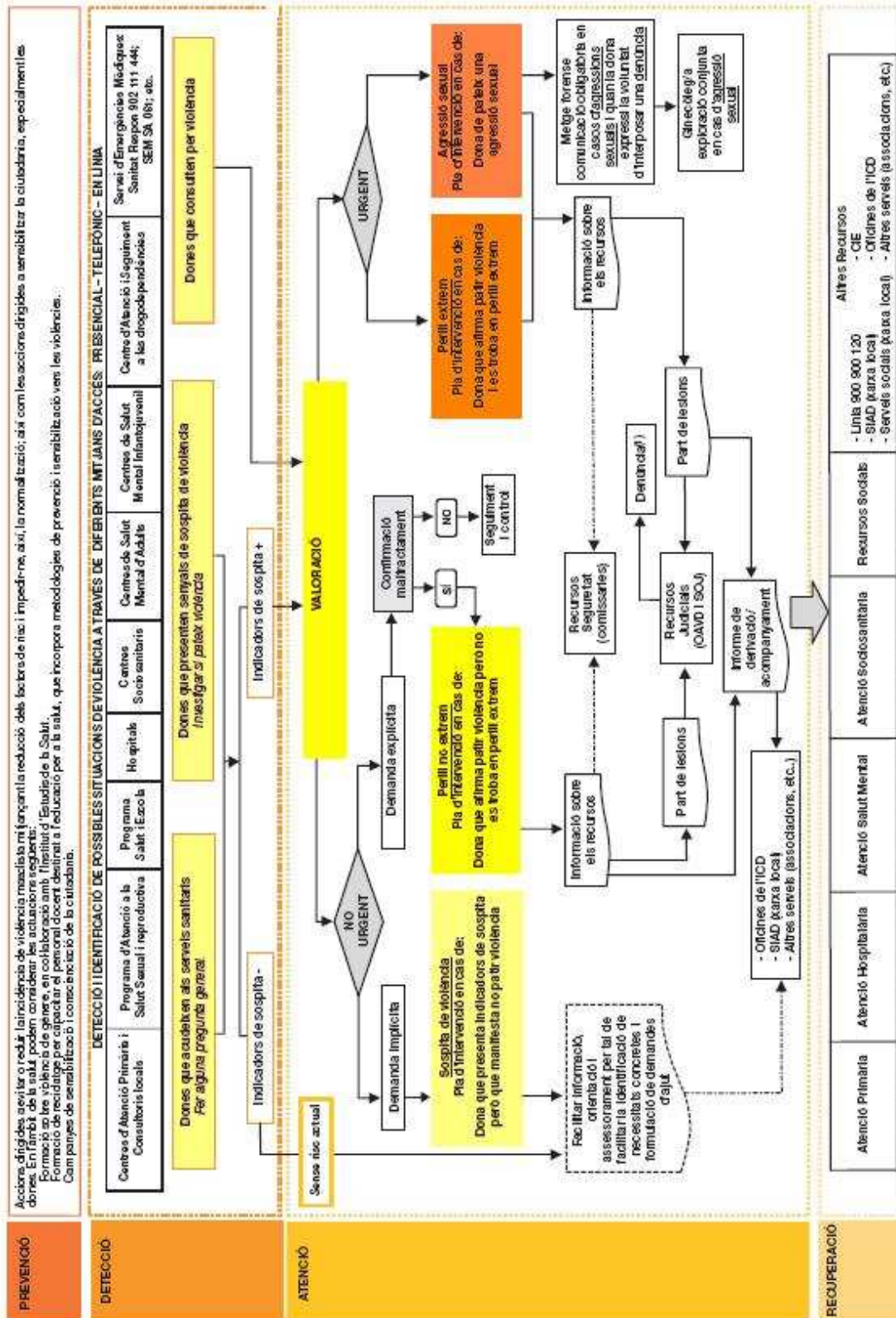
1. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN ELS SERVEIS SANITARIS

Els serveis sanitaris, concretament a través del conjunt de professionals de la salut dels equips d'atenció primària, els dels programes d'atenció a la salut sexual i reproductiva (PAS-SIR) i els de consultes d'atenció especialitzada, com ara obstetrícia i ginecologia, salut mental i addiccions o traumatologia i urgències hospitalàries, entre d'altres, es troben en una situació privilegiada per dur a terme la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de dones en situació de violència masclista. Les característiques d'accessibilitat, el contacte directe i continuat amb els diversos col·lectius de dones i el fet de comptar amb equips multidisciplinaris fan de les consultes sanitàries un context idoni per detectar les dones en situació de violència, així com per prevenir i frenar les conseqüències de la violència en la salut i el benestar de les dones.

L'actuació en els serveis sanitaris s'estructura en les dimensions següents:

1. Prevenció
2. Detecció
 - Entrevista
 - Indicadors d'ajuda a la detecció
 - Valoració
3. Atenció i recuperació
 - Informació sobre el problema
 - Treball en la consulta i seguiment
 - Derivació
 - Registre en la història clínica
 - Actuació amb els fills i les filles i altres persones dependents, si n'hi ha.
 - Emetre, quan sigui procedent, l'informe de lesions i l'informe mèdic corresponent.

A continuació es presenta el diagrama d'actuació en els serveis sanitaris, que se centra en la violència exercida contra les dones per la parella o exparella de la dona, o per altres membres de la mateixa família.



⁽¹⁾ Instrument formal de denúncia, Comunicació a Fiscals, sol·licitud d'ordre de protecció, etc.

Font: Adaptat de: - Protocol comú per a la actuació sanitària ante la violència de gènere, Madrid, Sistema Nacional de Salud, Ministerio de Sanidad y Consumo, Consejo Interterritorial, Sistema Nacional de Salud, 2007.
 - Protocol marc i circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, Barcelona, Institut Català de les Dones, 2008.

Informació i diagrama extrets de:
Protocol per l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut a Catalunya – Document marc.
 Direcció General de Planificació i Avaluació, Departament de Salut, Generalitat de Catalunya, Desembre 2009.

2. CIRCUIT D'ATENCIÓ A LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA

CENTRE DE SALUT MENTAL PER A ADULTS DR. PUJADAS

Actualment, des del centre hi ha estructurat un equip d'atenció a les dones víctimes de violència familiar de la forma següent:

- El centre gaudeix d'un equip de dones professionals per atendre aquest tipus de casos, format per una psiquiatra, una psicòloga i una treballadora social.
- S'ofereix atenció immediata a la pacient en el moment mateix que arriba al centre, si l'arribada es produeix en l'horari de funcionament d'aquest i se li dona un suport psiquiàtric preferent.
- Si es detecta qualsevol altre tipus d'urgència mèdica o bé social s'estableix la coordinació amb els serveis de la comunitat que correspongui (SAV per fer l'acompanyament al servei d'urgències de l'Hospital, Serveis Socials Municipals, Serveis d'Atenció a la Dona, urgències psiquiàtriques derivades a l'Hospital Benito Menni, etc.).

Circuit d'atenció:

- Recepcionista:
Recollida de dades
- Treballadora social:
Acollida
Coordinació Ser. Socials, Foneria, SAV, etc.
Recerca de recursos
- Psiquiatra/Psicòloga
Servei de psiquiatria preferent
Servei d'atenció psicològica concertada

3. CENTRE D'INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA BAIX LLOBREGAT

El Centre d'Intervenció Especialitzada Baix Llobregat és un servei públic de caràcter supramunicipal que forma part de la xarxa de recursos de la Generalitat de Catalunya (Departament d'Acció Social i Ciutadania - Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania). Ofereix informació, atenció i recursos per al procés de recuperació i reparació a les dones i als seus fills i filles afectats per processos de violència masclista.

Té dues línies d'actuació: d'una banda, ofereix atenció a les dones i els seus fills/es i, de l'altra, col·labora i ofereix assessorament i suport als municipis, entitats i professionals implicats, alhora que incideix en la prevenció i sensibilització envers la violència masclista.

Compta amb un equip multidisciplinari (professionals del treball social, l'educació social, la psicologia, el dret, la inserció laboral i la mediació intercultural) que permet un model d'atenció integral que inclou la valoració de la situació particular de cada dona i l'elaboració conjunta amb ella d'un pla de treball en què participen, segons les necessitats, les diferents disciplines professionals del centre.

Centre gestionat per: Associació Benestar i Desenvolupament

Adreça: C/ Pou de Sant Pere, 8, baixos
08980 Sant Feliu de Llobregat

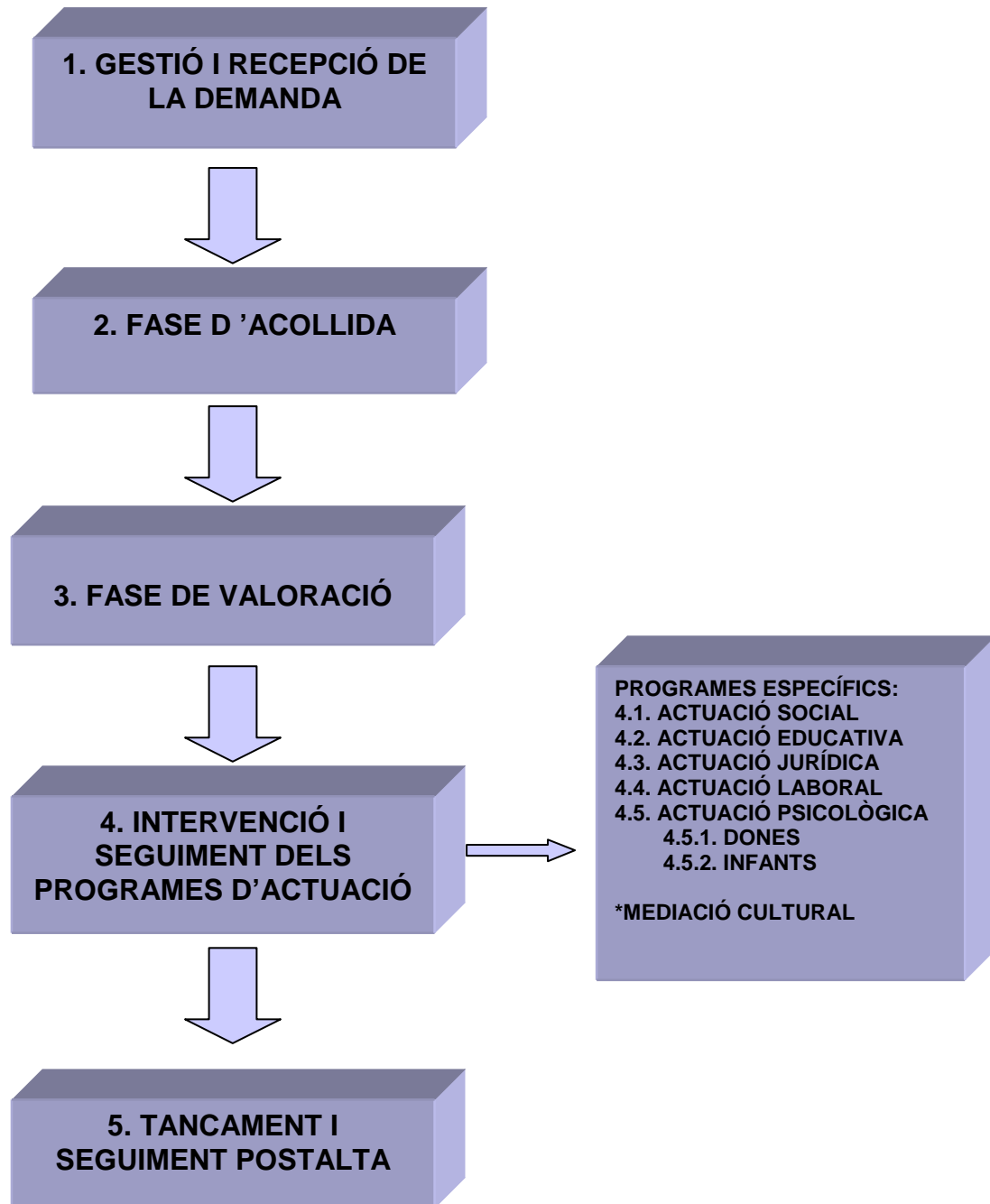
Telèfon: 93 685 99 34

Fax: 93 685 97 45

Correu electrònic: CIE.BaixLlobregat@gencat.cat
ciebaixllobregat@abd-ong.org

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9.30 a 14 h i de 16 a 19.30 h

CIRCUIT D' ATENCIÓ A LA DONA I ALS FILLS I FILLES AL CIE



*L'actuació en mediació es pot donar durant tot el procés d'intervenció.

4. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA A L'HOSPITAL DE SANT BOI

1- PROCEDIMENT:

1.1 Pautes d'entrada (vegeu algorisme)

1.2 Pautes de sortida:

La intervenció de la treballadora social directament amb la víctima finalitzarà quan aquesta marxi del centre hospitalari, però sempre se li oferirà la possibilitat de tornar-hi si ho necessita.

1.3 Funcions del/de la treballador/a social

- Entrevista amb la víctima
- Elaboració d'un diagnòstic de la situació
- Elaboració de la història social amb el MEAP
- Registre de casos atesos
- Participació en la Comissió Tècnica de la Dona
- Coordinació professional amb agents socials

1.4 Objectius de l'entrevista social

- Fer un estudi psicosocial del nucli familiar.
- Identificar el tipus de violència.
- Informar de la xarxa de recursos municipals existents.
- Informar sobre el fet de denunciar i les implicacions que comporta.
- Informar sobre el seus drets en el procés d'ordre de protecció.
- Derivar a la UBASP corresponent.
- Generar una actitud de contenció emocional.
- Mantenir una actitud empàtica que faciliti la comunicació.

1.5 Itinerari seqüencial de l'atenció de la víctima

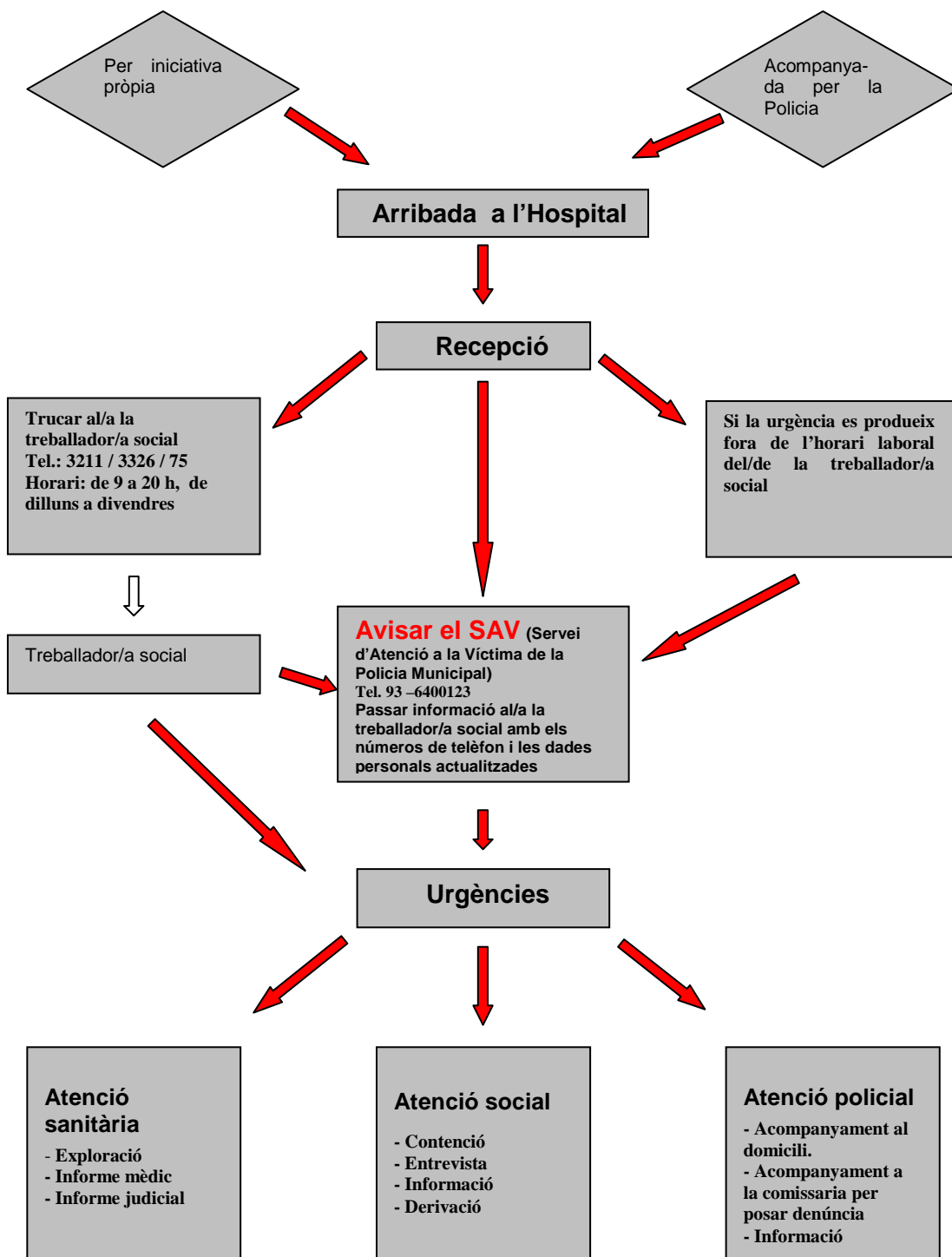
- 1) Estar alerta davant la possibilitat d'un maltractament.
 - Dona amb lesions físiques, **síntomes** o comportaments que fan sospitar un maltractament.
- 2) Identificar la violència davant d'una sospita
 - Entrevista clínica de cribatge amb preguntes indagatòries per identificar el tipus de violència.

- 3) Atenció a l'estat físic i emocional de la dona
 - Registre detallat en l'informe mèdic sense especificar maltractament, llevat que la dona ho demani.
 - Derivació a uns altres professionals quan la situació ho justifiqui.
- 4) Notificació de l'agressió al jutjat de guàrdia
 - Elaboració de l'informe de lesions.
 - Ofici de remissió al jutjat de guàrdia.
- 5) Informació a la dona
 - Informar sobre el maltractament i les repercussions en la salut i benestar de la dona i la seva família.
 - Informar que la legislació ofereix una protecció a la víctima.
 - Informar de la possibilitat de sol·licitar l'ordre de protecció.
 - Informar dels recursos socials disponibles.
- 6) Derivar als recursos socials específics per a la dona
 - Telèfon 24 hores i Serveis Socials.
- 7) Seguiment de la dona des d'atenció primària.

2- RESPONSABLE D'EXECUCIÓ:

- Personal de recepció
- Treballador social d'urgències
- Metge d'urgències

PAUTES D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA



Document revisat: 01/08/2008
Propera revisió : 01/08/2011

5.



PROTOCOL D'ACTUACIÓ DEL COS DE MOSSOS D'ESQUADRA EN CAS DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE

Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà. RPMS

mossos d'esquadra


 Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Direcció General de Policia

INTRODUCCIÓ

El Cos de Mossos d'Esquadra disposa del Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) amb agents amb formació especialitzada per atendre les víctimes de violència domèstica, de gènere i de l'àmbit de la violència masclista.

Aquest grup s'encarrega de recollir les denúncies en els casos esmentats més amunt, de fer els tràmits judicials i un seguiment del procediment i de la situació de les víctimes i de fer d'interlocutor amb els serveis socials competents.

El Grup d'Atenció a la Víctima és l'encarregat de comunicar als serveis socials les persones que donin el perfil de demandants potencials de les prestacions i fer-hi les derivacions oportunes d'aquestes persones.

També a la inversa: si els serveis socials consideren que alguna persona que demana les seves prestacions pot ser objecte d'un il·lícit penal, el GAV s'encarrega d'atendre aquestes persones una vegada adreçades als serveis policials.

LA DENÚNCIA DAVANT LA POLICIA. MOSSOS D'ESQUADRA

El fet de decidir-se a denunciar un episodi de violència pot provocar en la víctima una situació de gran angoixa. La policia, com a coneixedora d'aquests extrems, li ha de donar una rebuda i acollida adequades a la seva situació. Cal tenir present que quan la víctima denuncia maltractaments és perquè ha arribat a una situació insostenible.

S'ofereix a la víctima un espai adequat per garantir-li intimitat i confidencialitat. L'agent del GAV avalua el cas i d'acord amb les particularitats concretes, decideix quin és el millor procediment per tractar la víctima, segons els protocols establerts. L'agent, prèviament a la denúncia, informa la víctima de tot el procediment i dels drets que té i intenta resoldre els dubtes que plantegi.

S'informa la víctima de la significació d'aquesta mena d'agressions, de la importància del maltractament psicològic que acompanya tota situació de violència física i de la successió de maltractaments continuats en què pot entrar si adopta una actitud passiva.

La denúncia es formalitza de la forma que menys perjudiqui la víctima per tal de no provocar una segona victimització i s'intenta crear un clima adient i inspirar-li la confiança necessària perquè pugui explicar el seu cas.

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

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

PRIMERES ACTUACIONS POLICIALES

En moltes ocasions, el primer contacte que la víctima té amb les institucions es produeix quan la Policia ha d'intervenir en una situació de crisi, és a dir, en el punt culminant del seu maltractament, abans de formalitzar qualsevol denúncia.

És en aquest punt quan la Policia ha de posar en marxa una sèrie d'actuacions que es detallen a continuació:

- S'efectua l'acompanyament de la víctima, sempre que calgui, per tal de fer una exploració mèdica, o bé es gestiona el servei d'ambulància. L'acompanyament, sempre que es pugui, l'ha de fer una patrulla de paisà a fi de salvaguardar la intimitat de la víctima.
- Si s'han produït desperfectes a la llar o s'evidencien signes de l'agressió, s'aixeca una acta d'inspecció ocular en què s'informa dels desperfectes que ha observat la patrulla al domicili i es recullen els objectes utilitzats en l'agressió.
- Es pren declaració *in situ* als possibles testimonis d'aquesta agressió o d'altres que s'hagin produït amb anterioritat (veïns, familiars, etc.).
- Si la víctima resta hospitalitzada, un funcionari policial s'adreça a l'hospital per recollir-li la denúncia.
- Es procedeix a la detenció, si s'escau, del presumpte autor i en el cas que s'hagi escapolit, es demana una fotografia recent a fi de poder efectuar-ne la recerca.

INFORMACIÓ QUE CAL DONAR A LA VÍCTIMA

- S'ha de donar una atenció especialitzada a la víctima i informar-la adequadament dels drets que té, especialment de l'Ordre de protecció que preveu la Llei 27/2003, de 31 de juliol.

Les mesures que pot incloure l'Ordre de protecció esmentada són: sortida de l'inculpat del domicili i prohibició de tornar-hi; prohibició d'aproximació a la persona protegida, al domicili, lloc de treball o qualsevol altre espai que freqüenti ella; prohibició de qualsevol comunicació de l'imputat amb la persona/es que s'ha de protegir; suspensió de la pàtria potestat del pare o del dret a la guarda i custòdia dels fills; suspensió del règim de visites; suspensió del dret a la tinença d'armes.

- Informar-la de manera entenedora sobre la possibilitat que té d'instar l'autoritat judicial perquè adopti mesures provisionals prèvies o cautelars (sobre l'atribució a un dels cònjuges de l'ús de l'habitatge, sobre l'exercici de la pàtria potestat del pare i la mare en relació amb la custòdia dels fills menors, sobre la pensió d'aliments, etc.).

- Informar la víctima (encara que no denunciï) dels drets que l'assisteixen i de les accions que pot emprendre, segons quina sigui la seva situació, mitjançant actes policials.

- Informar-la del dret de ser assistida per un advocat d'ofici del torn especialitzat en casos de violència domèstica/gènere per exercir l'acusació particular i les accions civils pertinents. El dret d'assistència jurídica s'ha de fer efectiu abans de presentar la denúncia, sempre que sigui possible. Cal informar la víctima que és necessari que trameti posteriorment la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta a fi d'obtenir el reconeixement exprés i necessari d'aquest dret.

- S'ha d'informar la víctima de l'existència dels serveis específics d'ajuda a les dones maltractades que depenen dels ajuntaments, els consells comarcals i la Generalitat.

- Quan la dona no vulgui o no pugui tornar al domicili, se l'acompanya als establiments per allotjament d'urgència, juntament amb lels seus fills, on s'estarà fins que la situació ho requereixi. Així mateix, es fan les gestions oportunes perquè la víctima pugui ser assistida pels serveis d'urgència (psicològic, social).

ASPECTES A TENIR EN COMPTE EN L' ELABORACIÓ DE L'ATESTAT POLICIAL

- Determinació dels antecedents de l'agressor/a, amb una llista de les denúncies presentades amb anterioritat, si és possible amb el número de procediment penal corresponent.
- S'inclou en les diligències policials informació sobre: la situació legal de la parella, si l'agressor es troba sota els efectes de l'alcohol o substàncies psicotròpiques, si és la primera vegada o no que pateix aquestes agressions físiques, quan van començar, si les agressions s'han fet davant dels fills i l'edat dels nens, si ha estat obligada alguna vegada a mantenir relacions sexuals contra la seva voluntat, el grau de perillositat de l'agressor, trastorns psíquics que pugui patir, mitjans de vida d'ambdues persones, etc. Cal recordar que darrere un maltractament físic sempre hi ha present un maltractament psicològic.
- S'ha de deixar constància en l'atestat si el/la denunciat/ada posseeix armes o altres instruments perillosos a fi que l'autoritat judicial pugui decretar-ne la intervenció i l'autoritat administrativa pugui retirar la llicència o l'autorització d'aquestes armes.
- En cas de lesions visibles, s'ha de demanar autorització a la víctima per fotografiar-les. S'ha de deixar constància documental de les lesions físiques i/o psicològiques (informes mèdics, fotografies...) i recollir les proves i indicis de l'agressió (objectes, instruments perillosos...).
- S'ha de fer constar en la declaració de la víctima que se li ha ofert la possibilitat de ser assistida per un advocat del torn d'ofici especialitzat en violència domèstica/gènere.
- S'ha de fer una acta d'ofertament d'accions legals. S'informa la víctima de la possibilitat de sol·licitar una ordre de protecció o qualsevol altra mesura de protecció o seguretat així com del contingut i la tramitació de l'ordre i dels efectes d'aquesta. En cas que la víctima vulgui acollir-se a l'ordre de protecció, s'ha de formalitzar aquesta i s'ha de fer arribar al jutjat competent juntament amb l'atestat. En cas que la víctima ja tingui concedida una ordre de protecció, es fa constar en l'atestat.
- Es fa una diligència amb el resultat de la consulta al Registre Central per la Protecció de les Víctimes de Violència Domèstica (RCPVD).
- En cas que la víctima sigui estrangera en situació irregular, se la informa sobre el dret a regularitzar la seva situació per raons humanitàries, en els termes que disposen l'article 45.4.a) i 46.3 del Reglament d'estrangeria. Així mateix, se li comunica l'inici de les actuacions prèvies per a la incoació de l'expedient sancionador corresponent, d'acord amb l'article 114 del Reglament d'execució de la Llei d'estrangeria. Alhora també se li explica el dret que té a sol·licitar a l'autoritat judicial una ordre de protecció i a sol·licitar l'autorització de residència temporal tan bon punt el jutge concedeixi l'ordre de protecció esmentada, en virtut de la qual s'atura la incoació de l'expedient d'expulsió.
- El/la funcionari/ària especialitzat/ada del GAV fa un seguiment del cas i ha d'informar el jutjat competent dels fets que puguin constituir nous delictes o modificacions de les mesures imposades.
- Un cop es conegui el número de les diligències prèvies, s'ha de trametre una còpia de l'atestat, tal com preveu l'article 772.2 de la Llei d'enjudiciament criminal, directament a la fiscalia.
- Si hi ha un perill cert i concret per a la víctima, la informació relativa a la residència i telèfon on s'establirà la víctima no es farà constar a les diligències, sinó que se n'informarà al jutge en un ofici a part.

GESTIONS POSTERIORES A LA DENÚNCIA

- En cas de risc per a la integritat de la dona o els seus fills, serveis socials sempre gestionarà un allotjament d'urgència.
- Serveis Socials decidirà, tant si la víctima vol denunciar com si no vol, si es pot fer igualment ús de l'allotjament d'urgència.
- S'ha de comunicar el cas als serveis socials de referència de forma immediata dintre de l'horari d'atenció o el dia següent si és fora de l'horari d'atenció al públic.
- S'ha de fer l'acompanyament de la dona al seu domicili en el cas que vulgui recollir les seves pertinences. S'ha de limitar als objectes de caire personal i de primera necessitat i recordar-li els

d'importància especial com documents que posteriorment pugui necessitar, medicaments, targetes mèdiques, llibretes d'estalvi (al seu nom), roba, etc.

- Posteriorment, des del Grup d'Atenció a la Víctima de la comissaria de referència es farà un seguiment personalitzat de la víctima: del seu estat mitjançant entrevistes periòdiques, la derivació a altres serveis, la reincidència de les agressions, l'aplicació i compliment de mesures, l'assistència o no a les visites programades amb altres serveis, etc. Així mateix, segons el cas, es farà un seguiment de la situació de l'agressor, a qui se li oferirà la possibilitat de rebre assistència psicològica tot derivant-lo a professionals especialitzats.

- A fi de garantir la protecció a la víctima i, en cas que l'agressor estigui ingressat en un centre penitenciari, se li comunicaran tots els permisos i sortides que coneguem.

- Informar la víctima de les mesures d'autoprotecció que ha d'adoptar i de la importància d'aquestes.

- Si la víctima no vol denunciar, els fets constitutius d'il·lícits penals s'han de comunicar igualment al jutjat de guàrdia i a la fiscalia mitjançant un ofici.



6. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE DE LA POLICIA LOCAL

La Policia Local és un cos amb competències, funcions i serveis relatius a la policia i la seguretat ciutadana que depèn del municipi.

Té una estructura i una organització jerarquitzada que li correspon en l'exercici de les seves funcions. D'una banda, pel que fa a les relacions amb la comunitat, ha d'impedir qualsevol pràctica abusiva o discriminatòria que comporti violència física o moral i, de l'altra, ha de procurar protegir-ne i auxiliar-ne les víctimes, sempre que les circumstàncies ho aconsellin.

ACTUACIÓ POLICIAL EN CAS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

- Detectar i prevenir les situacions violentes abans d'arribar a produir-se.
- Actuar immediatament per protegir la integritat física i la privacitat i intimitat de la víctima.
- Acollir la víctima amb paraules que la tranquil·litzin i li transmetin la idea de seguretat i ajuda immediata i deixar que expressi lliurement els seus sentiments.
- Evitar actuacions o comentaris que puguin dissuadir la víctima de presentar una denúncia.
- Protegir i preservar el lloc dels fets per a la recollida de proves.
- Verificar l'existència de possibles testimonis.
- Valorar i comunicar ràpidament els fets succeïts i adoptar les mesures immediates que siguin necessàries.
- Persuadir la víctima sobre la conveniència de ser traslladada a un centre sanitari perquè li facin un reconeixement mèdic.
- Informar la víctima de l'existència de personal policial especialitzat en el tractament i investigació d'aquest tipus de delictes.

La titularitat amb relació a la competència en matèria policial correspon actualment als Mossos d'Esquadra, segons els protocols establerts entre aquest cos i la nostra Policia Local, perquè posseeixen un servei permanent d'assistència a la víctima i en tot moment es prioritza l'atenció a la dona, per evitar una segona victimització.