

**PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN
TEMES DE MALTRACTAMENTS I
VIOLÈNCIA FAMILIAR**

Reunits a la ciutat de Reus el dia 15 de juny de 2005

Sr. Lluís Miquel Pérez i Segura, Alcalde de Reus

Sr. Joan Abelló i Alfonso, Sots-delegat del Govern a Tarragona

Sr. Fco. Javier Delgado Sainz, Jutge degà dels Jutjats de Reus

Sr. Pere Lluís Huguet Tous, Degà de l'Il·ltre Col·legi d'Advocats de Reus

Sra. M. Cinta López Cardús, Fiscal coordinadora Adscripció de Reus

Sr. Alexandre Martínez Medina, Conseller Delegat - grup SAGESSA

Sr. Jordi Daniel Díez, Director SAP Reus – Altebrat - Institut Català de la Salut

Expressen la voluntat i la necessitat de coordinar tots els seus esforços i posar en comú tots els seus mitjans personals i materials per lluitar de la manera més eficaç possible contra la violència de gènere i els maltractaments en l'entorn familiar i d'altres.

Del resultat d'aquesta voluntat i necessitat de treball conjunt entre totes les institucions que actuen en matèria de maltractaments a la ciutat de Reus es crea aquest **PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN TEMES DE MALTRACTAMENTS I VIOLÈNCIA FAMILIAR.**

Sr. Lluís Miquel Pérez i Segura,
Alcalde de Reus

Sr. Joan Abelló i Alfonso,
Sots-delegat del Govern a Tarragona

Sr. Fco. Javier Delgado Sainz,
Jutge degà dels Jutjats de Reus

Sr. Pere Lluís Huguet Tous,
Degà Col·legi d'Advocats de Reus

Sra. M. Cinta López Cardús,
Fiscal coordinadora Adscrip. de Reus

Sr. Alexandre Martínez Medina,
Conseller Delegat - grup SAGESSA

Sr. Jordi Daniel Díez,
Director SAP Reus – Altebrat

1. ÍNDEX

1. Introducció	pàg. 3
2. Definició	pàg. 6
3. Tipologia	pàg. 8
4. El cicle de la violència	pàg. 18
5. Principis generals d'actuació	pàg. 22
6. Pla d'actuació des de cada àmbit i fases	pàg. 24
- Guàrdia Urbana de Reus i Cos Nacional de Policia	pàg. 25
- Ajuntament de Reus. Serveis Socials	pàg. 34
- Il·lustre Col·legi d'Advocats de Reus	pàg. 39
- Fiscalia de Reus	pàg. 42
- Jutjats de Reus	pàg. 43
- Hospital de Sant Joan i àrees bàsiques de salut	pàg. 44
- Altres organismes o entitats	pàg. 46
7. Circuit del protocol d'actuació en temes de maltractaments i violència familiar i de gènere	pàg. 47
9. Circuit del protocol d'actuació en temes de maltractaments i violència familiar en menors	pàg. 48
10. Circuit del protocol d'actuació en temes de maltractaments i violència familiar amb gent gran	pàg. 49
11. Esquema de les funcions integrants al protocol	pàg. 50

12. Annexes	pàg. 53
- Annex 1. Legislació vigent	pàg. 53
- Annex 2. Adreces i telèfons d'interès	pàg. 60
- Annex 3. Teleassistència mòbil	pàg. 63
- Annex 4. Bibliografia	pàg. 64
- Annex 5. Glossari d'abreviatures	pàg. 67

2. INTRODUCCIÓ

La creixent problemàtica generada pels maltractaments dins de l'àmbit familiar i la violència de gènere així com el fet que en l'actualitat s'estiguin fent diverses actuacions per part de les diferents institucions de la ciutat que treballen amb aquestes problemàtiques sense que hi hagi un protocol unitari, fa emergent la necessitat de crear un protocol comú per a tots els professionals i organismes implicats en la detecció, acompanyament i intervenció en situacions de maltractament. D'aquesta manera es podrà treballar amb una millor cobertura, de manera coordinada i el més eficaç possible.

A la ciutat de Reus, ja disposem d'una experiència de col·laboració en el terreny de la coordinació institucional, amb la creació l'any 1998 de la Xarxa de Maltractaments Infants. Ara volem avançar i crear un protocol d'actuació que contempli tots els tipus de violència familiar i de maltractaments: infantil, contra la dona, la gent gran...

Aquest nou protocol de la ciutat ha d'anar lligat amb totes les tasques que es duen a terme a nivell autonòmic i estatal (com podrien ser campanyes públiques de divulgació i sensibilització del problema, d'informació a les víctimes, recursos existents, conscienciació en els centres d'ensenyament i en centres culturals i ajuts econòmics immediats i provisionals per a les víctimes). Tot

plegat, ha de ser una eina de treball accessible i un instrument útil, que han de tenir presents tots aquells que, per raó de la seva tasca, es trobin davant d'un problema de violència familiar.

Sota aquesta voluntat i necessitat de treball conjunt, per part de les institucions que actuen en matèria de maltractaments a la ciutat de Reus, s'han reunit des de novembre de 2004 fins a maig de 2005 de manera periòdica representants de l'Ajuntament (Guàrdia Urbana i Serveis Socials), del Col·legi d'Advocats, del Cos Nacional de Policia, de la Fiscalia, dels Jutjats, de l'Hospital Sant Joan i de les Àrees Bàsiques de Salut de la ciutat de Reus, per tal d'unir i coordinar esforços així com de posar en comú tots els mitjans personals i materials existents ja en l'actualitat i així donar cos a una intervenció completa i coordinada a nivell de ciutat.

Aquest treball ha estat fruit, doncs, d'un treball interinstitucional i alhora d'un treball individual de cada entitat, el qual ha donat fruit al **PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN TEMES DE MALTRACTAMENTS I VIOLÈNCIA FAMILIAR** que es presenta a continuació.

Aquest document exigeix també una continuïtat de treball mitjançant una comissió tècnica de seguiment i execució que ens permetrà valorar-ne periòdicament l'eficàcia i introduir noves mesures de millora.

La comissió estarà formada per quatre membres que pertanyen a les diferents institucions integrants del protocol:

- SERVEIS SOCIALS
- GUÀRDIA URBANA
- HOSPITAL I ABS
- JUTJAT I COL·LEGI D'ADVOCATS

La comissió es reunirà mensualment durant el primer any i es preveu que després de dotze mesos de funcionament del protocol les reunions de coordinació siguin més espaciades, cada sis mesos.

L'esforç aconseguit i la projecció de treball futur són doncs, la voluntat constant i continuada de lluitar de la manera més eficaç possible contra tots els tipus de violència i maltractaments familiars per encaminar-nos cap a la tolerància zero.

3. DEFINICIÓ

DEFINICIÓ DELS MALTRACTAMENTS DINS DE L'ÀMBIT FAMILIAR I DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Les definicions dels termes *maltractaments* dins de l'àmbit familiar i *violència de gènere* queden subjectes a efectes punitius a la descripció establerta pel codi vigent, ja que són conceptes que evolucionen amb el temps i que adopten nous matisos.

En aquests moments podem referir-nos principalment als articles 153 i 173 del Codi Penal vigent:

Article 153 del Codi Penal. El que habitualment exerceixi violència física sobre el seu cònjuge o persona a la qual es trobi lligat de forma estable per anàloga relació d'afectivitat o sobre els fills propis o del cònjuge o convivent, pupils, ascendent o incapaços que amb ell convisquin o que es trobin subjectes a la potestat, tutela, curatela o guarda de fet d'un o altre, serà castigat amb una pena de presó de sis mesos a tres anys, sense perjudici de les penes que es poguessin correspondre pel resultat que en cada cas causés.

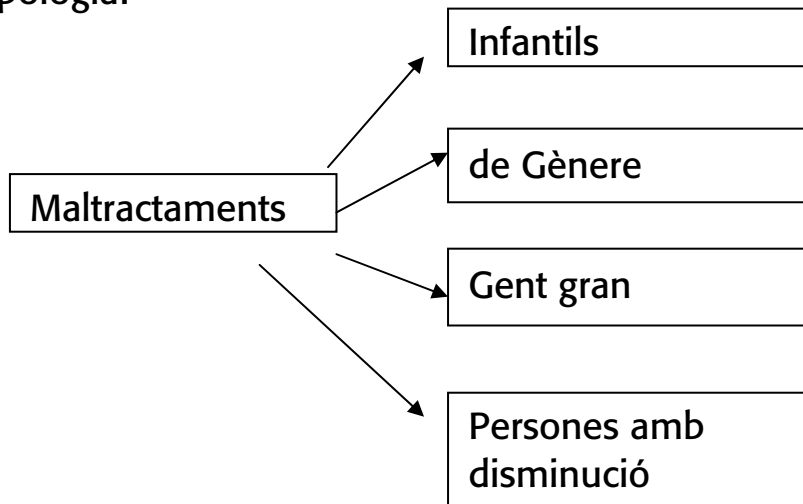
Article 173.2. del Codi Penal. Qui habitualment exerceixi violència física o psíquica sobre qui sigui o hagi estat el seu cònjuge o sobre aquella persona a la qual estigui o hagi estat lligada a ell per una anàloga relació d'afectivitat malgrat sense convivència, o sobre els seus descendents, ascendants o germans per naturalesa, adopció o

afinitat, propis o del cònjuge o convivent, o sobre els menors o incapaços que amb ell conviuen o que es trobin subjectes a la potestat, tutela, curatela, acolliment o guarda de fet del cònjuge o convivent, o sobre persona emparada en qualsevol altra relació per la qual es trobi integrada al nucli de la seva convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda a centres públics o privats, serà castigat amb la pena de presó de sis mesos a tres anys, privació del dret a la tinença i port d'armes de dos a cinc anys i, si s'escau, quan el jutge o tribunal ho consideri adequat a l'interès del menor o incapaç, la inhabilitació especial per l'exercici de la pàtria potestat, tutela, curatela, guarda o acolliment per temps d'un a cinc anys, sense perjudici de les penes que poguessin correspondre als delictes o faltes en què s'haguessin concretat els actes de violència física o psíquica.

Per a considerar l'habitualitat a què es refereix l'apartat anterior, s'atendrà el nombre d'actes de violència que resultin acreditats, així com la seva proximitat temporal, amb independència que aquesta violència s'hagi exercit sobre la mateixa o diferents víctimes de les compreses en aquest article i que els actes violents hagin estat o no objecte d'enjudiciament en processos anteriors.

4. TIPOLOGIA

Tipologia:



1) Els maltractaments infantils:

Consideracions prèvies:

- Llei 21/87: el menor no és responsabilitat exclusiva dels pares, sinó també de l'Estat i, per tant, de les seves institucions, que han de posar en funcionament tots els recursos perquè rebi una protecció integral, fins i tot en contra de la voluntat dels pares.
- Prioritat del menor, davant de qualsevol interès legítim a l'hora d'abordar mesures de protecció.
- El professional representa la institució i l'encàrrec que aquesta té: la protecció del menor.
- El maltractament és un delictes.

- Vist des d'un punt de vista tècnic es podria considerar un emergent d'una situació familiar i social de patiment, però quan el perill d'agressió o l'agressió d'un menor són palesos, la protecció d'aquest menor ha de ser prioritària davant de cap altre objectiu terapèutic o social.
- És un símptoma qualitativament diferent de qualsevol altre que es pugui produir en un sistema familiar.
- No es pot no escoltar. Cal retornar-li a la persona que el que s'ha manifestat pot ser utilitzat en contra seva, tot i que aquesta intervenció invalidi el professional per seguir amb d'altres més preventives.
- No hi ha secret professional en el sentit que no hi ha complicitat. El professional no es pot fer còmplice respecte d'una informació que és un delicte.
- La intervenció de protecció del menor anul·la, encara que sigui momentàniament, la intervenció d'ajut a l'adult, és a dir, ens fa replantejar l'estratègia d'actuació (amb objectius diferents, del context d'ajuda assistencial al context de control).
- Un infant és maltractat quan és objecte de violència física, psíquica i/o sexual de fet o per omissió, ja sigui per les persones o les institucions de les quals depèn el seu desenvolupament o per qualsevol altra persona.

Tipus de maltractaments infantils:

- **Maltractament físic:** és qualsevol acció no accidental dels pares o persones que tenen cura dels infants, que els provoqui danys físics o malalties.
- **Maltractament per negligència i abandonament:** es dona en les situacions en què les necessitats bàsiques de l'infant no són ateses de manera temporal o permanent per cap dels membres del grup amb qui conviu (alimentació, higiene, atenció mèdica, educació, vestit, vigilància, seguretat, etc.).
- **Maltractament prenatal:** es produeix quan la dona en procés de gestació no té cura de les atencions que demana el seu estat, amb risc de perjudicar el fetus. També ho són aquelles agressions per part d'un tercer que puguin afectar el fetus.
- **Maltractament psicològic o emocional:** es produeix en les situacions en què els adults responsables de l'infant, amb actuacions o privacions, li provoquen sentiments negatius vers la pròpia autoestima i en limiten el procés de creixement i socialització (menyspreu continuat, refús verbal, insult, intimidació i discriminació).
- **Maltractament sexual:** és aquella situació en la qual un nen o un/a adolescent és utilitzat per mitjà de l'engany, la intimidació, la violència... per satisfer els desigs sexuals de l'adult, ja sigui participant o presenciant activitats que tenen com a finalitat l'obtenció de plaer sexual d'aquest adult, per a les quals no està preparat d'acord amb el seu desenvolupament i que, per tant,

no té capacitat per consentir (incest, violació, tocaments, seducció verbal, masturbació en presència d'un menor, pornografia, explotació sexual...).

- **Abandonament emocional:** situació en què l'infant no rep l'afecte, l'estimulació, el suport i la protecció necessaris en cada estadi de la seva evolució i que inhibeix el seu desenvolupament òptim. Hi ha una falta de resposta dels pares o de les persones que tenen cura de l'infant a les seves expressions emocionals o als seus intents d'aproximació o interacció.
- **Submissió químicofarmacèutica:** nen sotmès a qualsevol tipus de drogues sense necessitat mèdica que l'incapacita per al desenvolupament de l'autonomia, la resistència o el control; aquesta situació pot ser causada per l'anomenada síndrome de Münchausen, que es produeix quan per un trastorn psíquic de pares o cuidadors es simulen malalties de l'infant, se'l sotmet a contínues exploracions mèdiques o a ingressos hospitalaris, al·legant símptomes ficticis o generats de manera activa pel mateix adult.
- **Maltractament institucional:** s'entén per maltractament institucional qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics o bé derivada de l'actuació individual del professional, relacionada directament i/o indirectament amb el món de l'infant, que pot generar situacions, per acció o omissió, que impedeixin el millor desenvolupament dels infants i dels joves.

- **Explotació laboral:** situació en què s'utilitza un infant en edat no laboral per a feines on s'obtingui qualsevol tipus de guany (pot anar des de la duresa física fins a la utilització passiva o activa per a la mendicitat).
- **Explotació sexual:** és dona quan l'infant és obligat o induït a activitats de prostitució o de pornografia.

2) Els maltractaments de gènere (dones):

Per violència domèstica, segons Nacions Unides, s'entén qualsevol tipus d'agressió que té com a resultat danys o patiments físics, sexuals o psicològics per a la dona, així com les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen a la vida pública com a la privada.

Es poden distingir, almenys, quatre modalitats de violència que pateixen les dones, l'agressió física (amb resultat de mort en moltes ocasions), la psicològica, l'econòmica, l'estructural i la violència i l'assetjament sexuals.

- **Maltractament o abús psicològic:** l'abús sempre té un component de tipus psicològic i emocional que acompanya les agressions de qualsevol tipus. Els efectes d'aquest tipus de maltractament són difícils de superar ja que van minvant l'autoestima de la víctima. Generalment, és el primer tipus de

maltractament que es dona. Més tard, pot desencadenar en maltractament físic.

Exemples d'aquest tipus de maltractaments psicològics poden ser: les freqüents desvaloritzacions (crítiques i humiliacions permanents), postures i gests amenaçadors (amenaces de violència o d'emportar-se els/les fills/es), conductes de restricció (control de les amistats, limitació dels diners o restriccions de sortides de casa), conductes destructives (referides a objectes de valor econòmic o afectiu, al maltractament d'animals domèstics) i la culpabilització de la dona en les conductes violentes de l'home.

- **Maltractament o abús físic:** es considera maltractament o violència física qualsevol acció no accidental que provoqui danys físics o malalties.

Exemples d'aquest tipus d'agressions físiques són: cops de puny i de peu, prémer, retorçar o pessigar fort alguna part del cos de la víctima, estirar-la o arrossegar-la pels cabells, fer-li talls, ferir-la o punxar-la, aixafar-li la cara contra el plat del menjar, obligar-la a prendre medicaments, psicofàrmacs, alcohol, drogues, fer-li menjar o empassar a la força aliments, escombraries, papers o altres elements, llançar objectes contra el seu cos o pegar-li amb aquests objectes, perseguir-la o

assetjar-la tota l'estona, fer-la fora de casa a la força, arrencar-li o estripar-li la roba, abandonar-la en llocs desconeguts...

- **Maltractament o abús sexual:** s'hi considera l'establiment forçat de relacions sexuals, sense la més mínima contrapartida afectiva o a la imposició de conductes percebudes com a degradants per la víctima.

Exemples d'aquest tipus d'agressions sexuals: exigir tenir relacions sense tenir en compte els desigs de la dona, no acceptar-ne les negatives, violar-la, ferir-la introduint-li objectes a la vagina o a l'anús, obligar-la a tenir relacions sexuals davant les criatures o altres persones, contagiar-li infeccions i malalties voluntàriament...

- **Maltractament o abús econòmic:** la pobresa i la manca d'independència econòmica és un tipus de maltractament i, al mateix temps, és un factor que impedeix a les dones fugir de les altres formes de violència i les fa més vulnerables. El trencament familiar i la submissió forçada de l'emigració econòmica; el perill de convertir-se en mà d'obra barata i, amb freqüència, menyspreada en les empreses de tràfic il·legal de droga; a la violència extrema de la prostitució, del turisme sexual, de la migració il·legal...

Alguns exemples de casos d'abús econòmic en l'àmbit familiar: l'home gasta els diners de la família en ell mateix, gasta grans

quantitats de diners sense necessitat i en nega quantitats petites per a coses vitals, amaga els guanys o inversions, fa les compres ell per no donar efectiu a la dona, l'obliga a donar-li els diners que ella guanya, nega diners per a medicaments o consultes mèdiques, protesta contínuament per l'ús dels diners, en cas de divorci no compleix amb les pensions alimentàries...

- **L'assetjament moral:** s'entén per assetjament moral la manifestació permanent i sublim d'una conducta abusiva i especialment de desgast psicològic, que inclou comportaments, paraules, actes, gestos i escrits que poden atemptar contra la personalitat, la dignitat o la integritat física o psíquica d'una persona. Es tracta d'un fenomen circular, d'una sèrie de comportaments deliberats per part de l'agressor que estan destinats a desencadenar l'ansietat en la víctima, cosa que li provoca una actitud defensiva que, a la vegada, genera noves tensions.
-
- **L'assetjament sexual:** és un comportament ofensiu que consisteix a sol·licitar favors de tipus carnal o sexual per a l'autor o per a un tercer, aprofitant-se d'un context de superioritat laboral, docent o anàloga, a mode de contrapartida d'un tracte favorable en l'àmbit d'aquesta relació o amb l'anunci exprés o tàcit d'una conducta desfavorable si no s'accedeix a les sol·licituds.

- **Maltractament institucional:** s'entén per maltractament institucional qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics o bé derivada de l'actuació individual del professional o relacionada directament o indirectament amb ell, que pot generar situacions, per acció o omissió, de desigualtat i de negació o pèrdua de drets.

3) Els maltractaments a les persones d'edat avançada:

El perfil de les víctimes de maltractament normalment és:

- Dones d'edat avançada amb deteriorament funcional avançat
- Dependència del vetllador per a la major part de les activitats de la vida diària i les relacions socials
- Presència d'alteracions de conducta
- Convivència amb un familiar que, en general, és el principal o l'únic vetllador

La National Aging Resource Center on Elder Abuse, NARCEA, defineix els maltractaments o abusos a la gent gran en les categories següents:

- **El maltractament físic** és una agressió física intencionada que produeix danys i, en casos extrems, la desfiguració o la mort.
- **El maltractament psicològic** inclou insults verbals o no verbals, humiliacions, infantilització, amenaces d'abandó o

d'internament, de manera sistemàtica i crònica, amb intenció de fer perdre la dignitat de l'ancià.

- **La negligència o abandó** és l'errada del cuidador per proveir la cura i les atencions bàsiques.
- **La autonegligència** es produeix en persones que amenacen la seva pròpia salut o seguretat. Es dona en individus amb dificultat per a dur a terme les activitats de la vida diària, que viuen sols i que, normalment, rebutgen ajut.
- **L'abús econòmic** inclou robatori (pensions, talonaris de la Seguretat Social) malversació de fons, coerció amb canvis de testaments i escriptures...
- **L'abús sexual** és el contacte íntim i la realització d'actes sexuals sense que la persona gran hi doni lliure consentiment. La població anciana té un alt risc de patir aquesta mena d'abusos, ja que solen ser dèbils físicament per defensar-se, resideixen en institucions mal supervisades i poden no reconèixer l'abús pels dèficits cognoscitius que pateixen.
- **Les miscel·lànies** inclouen els abusos mèdics, l'abandó i la violació dels drets de l'ancià o la denegació de la privacitat i de la seva autonomia per decidir sobre la seva salut, el matrimoni i altres aspectes personals.

5. EL CICLE DE LA VIOLÈNCIA

Conèixer l'anomenat **cicle de la violència familiar** i l'estructura que el conforma és imprescindible per saber quan ens trobem davant una situació de violència marital i quan podem considerar maltractada una dona, com també per identificar-ne les fases i la cronicitat, per considerar les actuacions més adequades.

El cicle de la violència familiar es caracteritza per una estructura que es concreta en tres fases: fase d'acumulació de tensió, fase d'esclat de la violència i fase de "lluna de mel".

És una estructura que es pot cronificar i que s'intensifica amb el temps. Si bé aquest cicle és fàcilment identificable en les famílies establertes, on hi ha una convivència continuada, pot ser que no sigui tan fàcil de detectar en les parelles que no conviuen. Aquest cicle, es pot allargar fins i tot després d'una separació.

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, situacions individuals d'estrès, de frustració respecte de la seva relació, d'experiències viscudes en les famílies d'origen en relació amb les formes de resoldre els conflictes. En aquesta fase apareix molta agressió verbal. La dona intenta controlar aquesta situació fent tot el

possible perquè ell no descarregui la seva tensió en forma violenta en contra d'ella, creient que així pot evitar la violència del marit, sense saber que l'agressió no depèn d'ella sinó d'ell.

b) Fase de l'esclat de la violència

Hi ha pèrdua de control, presència de cops i atacs focalitzats cap a la persona que l'agressor percep com a més indefensa, amb menys poder: la dona; però també poden ser agredits els fills i les filles, o es pot trencar part del mobiliari. Qui en surt especialment perjudicada és la dona, ja que habitualment és contra qui es 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", perquè tot i que és cert que moltes dones la utilitzen per descriure la situació posterior al moment de l'agressió, entenem que és més correcte, o més real, parlar d'una fase de manipulació emocional. Cal considerar les diferents formes que té l'agressor de manifestar el penediment de les seves accions, la demanda de perdó o bé d'involucrar la dona en l'incident de violència i d'expressar com la necessita.

Quan aquesta situació arriba a cronificar-se, la tercera fase ja no es produeix.

El maltractament domèstic o de l'entorn familiar pot funcionar com una conducta agressiva que s'aprèn de forma vicària pels fills i per les filles, i que es transmet culturalment a les generacions posteriors. L'observació reiterada per part dels fills i de les 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 fer front a les frustracions de la llar. Les nenes aprenen que han d'acceptar aquesta violència i que hi han de conviure.

Una de les característiques singulars del maltractament domèstic o de l'entorn familiar és la cronicitat. Les dones queden instal·lades en aquesta situació i 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 tardar períodes superiors a deu anys abans d'adoptar qualsevol tipus de decisió.

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.

Per analitzar el fenomen de la violència cal conèixer els **principals factors de risc**:

- 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 verticalista.
- 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).

Cal conèixer els factors de risc per poder dissenyar un pla d'actuació i prevenció que plantegi un abordatge directe tant a nivell primari o de prevenció, secundari o de detecció i terciari o d'atenció.

6. PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ

Els principis generals d'actuació de cara a les víctimes de la violència de gènere i de l'entorn familiar s'han d'assentar 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:** intervenció immediata en el moment que es detecta la situació de maltractament o abús i actuació que tendeix a 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 immediació de les proves.
- **Garanties d'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 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.

- **Promoure accions sensibilitzadores i educatives**, a fi de crear el rebuig social necessari contra la violència i de transmetre models de relació assentats en la igualtat i el respecte mutu i en el diàleg com a via de resolució dels conflictes.
- **Aconseguir**, a curt termini, minimitzar els efectes adversos sobre les víctimes d'actes violents i a llarg termini eradicar-los.

7. PLA D'ACTUACIÓ DES DE CADA ÀMBIT I FASES

ORGANISMES IMPLICATS:

- **AJUNTAMENT DE REUS**
 - **GUÀRDIA URBANA DE REUS**
 - **DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS**
- **IL·LUSTRE COL·LEGI D'ADVOCATS DE REUS**
- **COS NACIONAL DE POLICIA**
- **FISCALIA DE REUS**
- **JUTJATS DE REUS**
- **HOSPITAL DE SANT JOAN**
- **ÀREES BÀSIQUES DE SALUT**
- **ALTRES ORGANISMES O ENTITATS**

7.1. GUÀRDIA URBANA DE REUS I COS NACIONAL DE POLICIA

1. Auxiliar la víctima i esbrinar les circumstàncies que han portat a aquesta situació.

2. Detectar si es tracta d'un delicte de violència domèstica o no:

2.1. Què fer quan no es tracta d'un delicte o falta de violència domèstica, però hi ha risc que pugui derivar-ne.

2.1.1. Fer un informe per dirigir-lo a l'Oficina d'Atenció a la Víctima, al suport social de l'Ajuntament de Reus, per tal que prengui les mesures socials necessàries.

2.1.2. En horari d'oficina de Serveis Socials, trucar al telèfon 977 010 034 i informar de la situació generada.

3. Què cal fer quan es tracta d'un delicte previst a l'art. 173.2 del Codi Penal:

3.1. L'agressió no ha estat física, pot ser psicològica i/o verbal (amenaces o coaccions) o, malgrat ser física, no comporta lesions (es considerarà com una falta de lesions, amenaces i/o coaccions lleus art. 153 CP).

3.2. La violència ha estat física, la víctima presenta lesions greus (art. 147 CP), amenaces i coaccions greus (art. 169 CP), agressió sexual (arts. 178 a 180 del CP).

En ambdós casos, tant si hi ha hagut violència psíquica com física, cal explicar a la víctima les circumstàncies legals que envolten la situació que ha sofert.

- Possibilitat de presentar denúncia vers l'agressor.
- Obtenció d'un advocat del torn específic pel tipus de delicte.
- Possibilitat d'abandonar el domicili sense pèrdua de drets.
- **Formulació de la sol·licitud d'ordre de protecció.**
- Possibilitat d'accés a una casa d'acollida.
- Ajuts econòmics, segons la Llei 35/95.

3.2.1. Si la víctima no presenta lesions

- Acompanyar la víctima fins a les dependències de la Guàrdia Urbana o a la Comissaria Nacional per entrevistar-se amb l'**advocat del torn d'ofici específic per a persones maltractades.**

3.2.2. Si la víctima presenta lesions

- Trasllat a un centre sanitari per tal que sigui reconeguda per un metge, i elaboració del corresponent informe facultatiu en el qual s'haurà d'especificar que el motiu és generat per violència dins de l'àmbit familiar.
- S'ha de sol·licitar al metge que inclogui una valoració de l'estat emocional que presenta la víctima i si detecta la presència de lesions antigues.
- Si la víctima dóna el seu consentiment, s'ha de fer un reportatge fotogràfic de les lesions.

- Acompanyar la víctima fins a les dependències de la Guàrdia Urbana o a la Comissaria Nacional per entrevistar-se amb l'**advocat del torn d'ofici específic per a persones maltractades**.

4. Entrevista de la víctima amb l'advocat específic per a persones maltractades:

- 4.1.** Quan la víctima estigui a les dependències policials, i abans d'iniciar les diligències que compondran l'atestat policial del fet, s'ha de trucar al telèfon 977 227 722, abonat número 3571, i sol·licitar la presència d'un **advocat del torn d'ofici específic per a persones maltractades**.
- 4.2.** La víctima s'ha d'entrevistar amb l'advocat assignat pel torn d'ofici, que decidirà o aconsellarà la presentació o no de la denúncia o bé que aquesta es presenti directament al Jutjat de Guàrdia.
- 4.3.** L'entrevista es farà en un espai físic adequat, que no ha de ser l'oficina de denúncies.

5. Si es creu convenient no fer denúncia davant de la Inspecció de guàrdia:

- **Es farà una acta** on s'ha de fer constar el motiu de la no presentació de la denúncia i les circumstàncies en què queden les parts implicades. Aquesta acta anirà signada pel funcionari policial, per la víctima i pel lletrat i se'n lliurarà còpia a totes les parts.

- **S'informarà als Serveis Socials** de la decisió presa per tal que la víctima sigui assistida.
- **Es lliurarà còpia de l'acta a Serveis Socials.**

6. Si es creu convenient fer denúncia a les oficines de la Guàrdia Urbana o del CNP.

Confeccionar l'atestat corresponent

- Declaració de la víctima.
- Emplenar actes normalitzades i la sol·licitud de l'ordre de protecció.
- Detenció del presumpte autor.
- Una vegada finalitzades les diligències, la Guàrdia Urbana traspasarà les diligències i el detingut al Cos Nacional de Policia. Si no hi ha detingut, l'atestat es remetrà directament al Jutjat de Guàrdia i es lliurarà còpia de l'atestat a Fiscalia i al CNP.
- El Cos Nacional de Policia remetrà l'atestat, el detingut i les proves al Jutjat de Guàrdia.
- Es remetrà un informe que serà un extracte de l'atestat al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

7. Què fer quan no es pugui detenir el presumpte autor:

- 7.1.** Si el/la presumpte autor/a no està a casa seva i el domicili té mesures de seguretat suficients per evitar que pugui entrar sense que la víctima el pugui obrir des de dins, i que aquesta tingui al seu abast mitjans per poder trucar-nos en cas que l'agressor la vagi a molestar; aquesta persona es quedarà al seu domicili tancada des de dins, i se li informará que ens truqui en cas que l'agressor vagi a molestar-la. Per part de la Policia es facilitarà un servei per protegir la zona esporàdicament i intentar localitzar i detenir l'autor. En la major brevetat possible es lliurarà còpia de l'atestat als Serveis Socials per tal que puguin prestar ajut a la víctima.
- 7.2.** Si la víctima decideix abandonar el domicili s'haurà de gestionar ***l'acolliment per part d'un familiar o una amistat.***
- 7.3.** Si la víctima no té ningú a qui acudir, s'ha de gestionar l'accés d'urgència al recurs més adient, que **en horari d'oficina**, gestionarà els Serveis Socials de l'Ajuntament, mitjançant trucada al telèfon 977 010 034. Així mateix, els Serveis Socials s'encarregaran de l'atenció a la víctima a les dependències de la Guàrdia Urbana, una vegada que s'obri l'OAV, fins aleshores s'atendrà la víctima a la seu central dels Serveis Socials.
- 7.4.** **En horari nocturn o festiu**, excepcionalment i sempre que no hi pugui haver cap altra solució, el lloc d'acollida es gestionarà mitjançant petició de la Guàrdia Urbana o del CNP mitjançant document formalitzat. El lloc d'acollida serà

qualsevol de les fondes o hotels de la ciutat que tenen concertats els Serveis Socials de l'Ajuntament, llista que s'adjuntarà a aquest protocol. En aquest cas, l'endemà a primera hora, la Guàrdia Urbana o el CNP lliurarà l'acta de petició d'acollida als Serveis Socials, juntament amb una còpia de l'atestat policial, per tal que aquest departament pugui prestar l'atenció necessària a la víctima.

7.5. Si fos necessari s'haurà d'acompanyar la víctima al seu domicili per recollir els seus efectes personals. D'aquesta actuació se n'ha de confeccionar una acta amb una relació dels efectes que es retirin.

7.6. Si es creu necessari per l'instructor, un cop apreciat que existeixi risc imminent per a la integritat física de la persona denunciant, es pot adoptar **la mesura preventiva de protecció policial a la víctima** fins que el jutge disposi la mesura escaient. **Si cal, s'haurà d'acompanyar la víctima al Jutjat de Guàrdia** per donar-li protecció, i donar compliment a qualsevol ordre dels Serveis Socials.

8. Actuació de Guàrdia Urbana o del CNP:

- Instruirà les primeres diligències i en donarà tractament de judici ràpid.
- Remissió de les diligències al Jutjat i còpia a la Fiscalia.
- Es remetrà un informe amb un extracte de l'atestat al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

9. Actuació en cas de detenció del presumpte autor:

9.1. Actuació amb la víctima:

9.1.1. Preferentment la víctima es quedarà al seu domicili.

9.1.2. Si la víctima decideix abandonar el domicili s'haurà de gestionar *l'acolliment per part d'un familiar o una amestat.*

9.1.3. Si la víctima no té ningú a qui acudir, s'ha de **gestionar l'accés d'urgència al recurs més adient**, la qual en cas d'horari d'oficina gestionarà els Serveis Socials de l'Ajuntament, mitjançant trucada al telèfon 977 010 034. Així mateix Serveis Socials s'encarregarà de l'atenció a la víctima, a les dependències de la Guàrdia Urbana, una vegada que s'obri l'OAV.

9.1.4. En horari nocturn, caps de setmana o festius, **excepcionalment** i sempre que no hi pugui haver cap altra solució, el lloc d'acollida es gestionarà mitjançant petició de la Guàrdia Urbana o del CNP mitjançant document formalitzat. El lloc d'acollida serà qualsevol de les **fondes o hotels de la ciutat que té concertats els Serveis Socials de l'Ajuntament**, el qual s'adjuntarà a aquest protocol. En aquest cas l'endemà a primera hora la Guàrdia Urbana o el CNP lliurarà l'acta de petició d'acollida als Serveis Socials, juntament amb una còpia de l'atestat policial, per tal que aquest departament pugui prestar l'atenció necessària a la víctima.

9.1.5. Si la víctima té nens petits i s'han de desplaçar fora del seu domicili:

- Fora de l'horari d'oficina dels Serveis Socials, en el cas que la mare no tingui recursos propis per poder donar menjar als nens s'haurà de pactar amb alguna entitat per tal que els en pugui proporcionar.

9.2. Actuació amb el detingut:

9.2.1. Actuació de la Guàrdia Urbana:

- Instruirà les primeres diligències (el tractament de judici ràpid el donarà el CNP).
- Traspassarà les diligències, el detingut i les proves al CNP.
- Es remetrà un informe amb un extracte de l'atestat al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

9.2.2. Actuació del Cos Nacional de Policia;

- Instrucció i /o finalització de diligències amb tractament de judici ràpid.
- Remissió del detingut i de les diligències al Jutjat.
- Còpia de les diligències a la Fiscalia.
- Es remetrà un informe amb un extracte de l'atestat al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

10. Actuacions de seguiment:

- La **Guàrdia Urbana o el CNP** mitjançant visites personalitzades, farà un seguiment de la víctima i de l'agressor per tal de saber si s'ha resolt la situació, si es compleixen les mesures de seguretat, si s'han produït nous maltractaments; i intentarà conèixer el nivell de conflicte que hagi pogut produir aquesta situació vers cadascuna de les parts.
- Així mateix, el **Departament de Serveis Socials** farà un seguiment de la família.

7.2. Ajuntament de Reus. Serveis Socials

1. Organització dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Reus:

a) Servei de primera acollida.

Punt d'accés als Serveis Socials d'Atenció Primària per a tota la ciutadania de Reus. Atenció, informació i suport a les persones i/o famílies que ho sol·liciten. Punts d'acollida per districtes, segons residència.

b) Equips Bàsic d'Atenció Social.

Atenció als ciutadans i ciutadanes que ja han passat pel Servei de Primera Acollida i necessiten un tractament més continuat per part dels professionals. Estudi, diagnòstic, intervenció i suport.

c) Servei d'Informació i Assessorament (SINASS).

Atenció a la població que ha patit o pateix maltractaments, especialment a aquelles dones que necessiten assistència, orientació, allotjament temporal i suport per resoldre aquestes problemàtiques.

L'equip està format per treballadors socials i psicòleg.

2. Itinerari a seguir quan hi ha víctimes de violència domèstica:

A) Si la víctima i/o familiar es dirigeix en primera instància als Serveis Socials:

1) Primera acollida o EBAS: valorar i estudiar la situació, informar la persona/es interessada de les possibilitats existents. S'inicia protocol d'atenció a la víctima de maltractaments.

2) Si decideix denunciar:

1.1) Derivació del cas al SINASS. Exploració de la situació.

1.2) Avís a la Guàrdia Urbana o al CNP. La Guàrdia Urbana o el CNP recolliran la víctima a les dependències dels Serveis Socials i continuarà amb el circuit establert un cop la víctima passi al servei dels cossos policials.

Acompanyament a l'Hospital Sant Joan en cas d'agressions. L'Hospital de Sant Joan farà un informe mèdic i constatarà les agressions; l'adreçarà al jutjat, sempre i quan la víctima verbalitzi que ha estat per violència domèstica

1.3) Retorn del cas al SINASS. La Guàrdia Urbana o el CNP remetran un informe amb un extracte de l'atestat al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

2.3.1) Intervenció i seguiment des del SINASS:

- Assessorament legal, suport social i/o psicològic
- Activació dels recursos existents segons necessitats: pis d'acollida, hotel / pensió, casa d'acollida, orientació i recerca laboral, recursos econòmics, teleassistència mòbil (sempre que hi hagi ordre de protecció).

2.3.2) Traspàs a EBASP quan hagi passat la situació d'urgència i la persona o família s'hagi estabilitzat, per fer-ne un seguiment més puntual.

3) Si decideix no denunciar:

1.1) Derivació del cas al SINASS. Exploració de la situació.

1.2) Acompanyament a l'Hospital Sant Joan en cas d'agressions. L'Hospital de Sant Joan farà un informe mèdic i constatarà les agressions; l'adreçarà al jutjat, sempre i quan la víctima verbalitzi que ha estat per violència domèstica.

1.3) Intervenció i seguiment des del SINASS:

Assessorament legal, suport social i/o psicològic.

Activació dels recursos existents segons necessitats: orientació i recerca laboral, xarxa social, recursos econòmics.

Informar del circuit d'actuació i dels recursos disponibles en cas de denúncia.

1.4) Traspàs a EBASP quan hagi passat la situació d'urgència i la persona o família s'hagi estabilitzat, per fer-ne un seguiment més puntual.

B) Si la víctima acudeix a la Guàrdia Urbana o al CNP per iniciar el protocol:

1) Arribada de l'acta de la Guàrdia Urbana als Serveis Socials.

1.1) Si la víctima ha estat atesa per la GU fora de l'horari de Serveis Socials i aquesta manifesta que no pot tornar al seu domicili, allotjament de la víctima en primera instància a casa d'un amic i/o familiar. Si no és possible, en segon lloc, es buscarà el recurs més adient. El següent dia de treball de Serveis Socials, el SINASS es posarà en contacte amb la víctima i iniciarà la intervenció. Si la víctima pot tornar al domicili perquè l'agressor no hi és o bé si la víctima manifesta que vol

tornar al domicili tot i que l'agressor continuï al domicili, la Guàrdia Urbana farà arribar una acta dels fets als Serveis Socials. En aquest cas el SINASS es posarà en contacte amb la víctima telefònicament i li oferirà el servei. Es concertarà una entrevista amb la víctima sempre i quan aquesta ho vulgui.

1.2) Si la víctima ha estat atesa per la Guàrdia Urbana en horari dels Serveis Socials, la Guàrdia Urbana iniciarà el protocol d'actuació i la derivarà al SINASS per dur a terme el suport social.

C) Si la víctima es dirigeix en primera instància a una altra institució de la ciutat:

La mateixa institució pot posar-se en contacte amb la Guàrdia Urbana, el CNP o els Serveis Socials per tal que aquests iniciïn el protocol establert.

7.3. Il·lustre Col·legi d'Advocats de Reus

El Col·legi d'advocats de Reus garanteix l'assistència jurídica a les persones que són víctimes de maltractaments i que tenen domicili a les poblacions que estan dins dels partits judicial de Reus i Falset.

El Col·legi, al marge de les funcions pròpies que desenvolupen els col·legiats en la prestació del Servei d'assistència jurídica gratuïta, en els torns civils i penals, disposa de dos serveis específics:

- **Centre de Mediació Familiar**, pels casos en què les situacions de crisis familiars, no han desembocat, encara, en un episodi de violència. D'acord amb la Llei 1/2001, la mediació familiar és un procés voluntari al qual s'accedeix a petició de les persones interessades o per indicació de l'autoritat judicial, com a gestió constructiva del conflicte.

Poden sol·licitar-la les persones unides en matrimoni, les que constitueixen una unió estable de parella i les que, sense ser-ho, tenen fills en comú, i també les persones en conflicte per raó d'aliments o d'institucions tutelars. Per demanar-lo la persona ha de ser adreçada des dels centres socials o d'altres al Centre de Mediació Familiar amb seu al Col·legi d'Advocats de Reus.

Al mateix temps, el Col·legi ofereix el Servei d'Orientació a la Mediació (SOM), que funciona tots els dimecres a la tarda, prèvia hora concertada, on s'informa a les parts en què consisteix la mediació i quins són els tràmits per sol·licitar-la.

- **Torn d'ofici de persones maltractades.**

El Col·legi d'Advocats de Reus, ofereix assistència, assessorament i defensa a totes aquelles persones que hagin sofert maltractaments de qualsevol tipus, psíquic i/o físic, dins l'àmbit de les relacions familiars, durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. La presència de l'advocat de guàrdia del torn de persones maltractades es farà amb la màxima immediatesa possible després d'haver estat requerit.

En conseqüència, quan es presenta una persona maltractada per expressar una situació de maltractaments, i si vol denunciar els fets, se la informa prèviament a la denúncia, que té dret a que sigui cridat l'advocat de guàrdia, tan per assessorar-la com per presenciar i assistir la seva declaració com a denunciant i poder actuar com a part acusadora en el procediment judicial que s'iniciarà.

L'advocat pot ser requerit per la Policia local, la Policia Nacional, els Mossos d'Esquadra, la Guàrdia Civil, els Jutjats de Guàrdia o Instrucció, treballadors socials, centres d'atenció a la víctima, hospitals, centres mèdics i qualsevol altre organisme que entre

les seves funcions tinguin la d'atendre les víctimes d'aquest tipus de maltractaments, així com quan la petició la faci per la pròpia persona perjudicada pels maltractaments.

Anticipadament, el Col·legi d'Advocats de Reus farà arribar a les institucions implicades en aquest protocol una llista dels lletrats de guàrdia del servei, que seran localitzables a través del seu telèfon o del mensàfon 3571 que constarà en la llista de guàrdies i que serà diferent de l'existent per a l'assistència al detingut.

En el cas que les persones que són víctimes de violència domèstica puguin ser beneficiàries del dret d'assistència jurídica gratuïta, aquest torn permet la designa urgent de l'advocat d'ofici que s'encarregarà de defensar tots els seus interessos civils i que coincidirà amb el mateix advocat que estava de guàrdia el dia en què es va atendre la víctima per primer cop.

Tant en la via penal com en la via civil, l'advocat informarà sobre els tràmits a fer per demanar el benefici de justícia gratuïta.

L'advocat informarà de la possibilitat que té la víctima de demanar altres ajuts, i la derivarà a les persones organismes encarregats de la tramitació.

Així doncs, l'advocat que presti assistència i assessorament per primer cop a una persona maltractada, té l'obligació de fer-se càrrec de tots els procediments judicials, tant penals com civils, interposats o per interposar, que tinguin relació amb els maltractaments.

Cal fer constar que aquesta assistència i assessorament es donarà amb independència de si la legislació processal preveu o no la presència obligatòria d'advocat, ja que d'acord amb les directrius del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, aquest servei és per a les víctimes de maltractament i també serà gratuït per a totes aquelles persones que puguin gaudir del benefici de justícia gratuïta, d'acord amb la Llei 1/96, de 10 de gener.

7.4. Fiscalia de Reus

La creació del Servei d'Atenció a la Víctima suposa un tractament individualitzat on es controlen les executòries i s'atenen tots aquells perjudicats que, per raó de delictes o faltes, sol·liciten entrevistes personals, principalment referides a abusos sexuals, maltractaments i delictes que donen lloc a la petició de responsabilitats civils.

En l'execució de les sentències es controlen d'una manera individualitzada les executòries anuals, relatives a delictes contra la llibertat sexual, lesions i maltractaments, homicidis, danys.... I es vetlla especialment pel compliment de la sentència en allò que es refereix al pagament de les indemnitzacions civils, sol·licitant totes les mesures possibles perquè puguin ser satisfetes o perseguint els delictes que s'han pogut cometre per burlar-les (aixecament de béns).

Amb la finalitat de garantir la protecció dels drets de les víctimes objecte de maltractaments, el ministeri fiscal sol·licita les mesures judicials pertinents i informa el fiscal en cap de maltractament de dones, menors i persones desvalgudes, així com de les qualificacions provisionals i els judicis orals per a aquests delictes.

La Fiscalia vetlla també perquè l'ordre de protecció a les víctimes es porti a terme en la mesura de la proporcionalitat adient a cada situació. Pel que fa a les mesures civils, ha d'actuar sempre en protecció dels fills menors i de l'interès de la víctima quan aquesta no disposi d'assessorament legal.

Una altra funció és la mediació, l'assessorament i el suport als jutges i a altres institucions relacionades.

7.5. Jutjats de Reus

Arran de l'arribada de denúncies per maltractaments el poder judicial decretarà la celebració d'un judici de caràcter urgent en un màxim de 72 hores a fi de poder aplicar les mesures adients per assegurar la integritat de les víctimes i adoptarà les mesures penals i civils adients i objectives.

L'arribada d'aquestes denúncies pot ser directa, és a dir, la mateixa víctima es dirigeix al jutjat per formalitzar la denúncia, o bé a través d'altres institucions: Guàrdia Urbana, Policia Nacional, el Col·legi d'Advocats, l'hospital,...

La comunicació del Jutjat d'Instrucció a l'Oficina d'Atenció a la Víctima de tota resolució relativa a l'ordre de protecció (que l'acordi, modifiqui, denegui o deixi sense efecte) facilitarà en gran mesura l'actuació coordinada de les administracions implicades.

En el cas que aquesta resolució impliqui l'actuació d'urgència dels Serveis Socials (la víctima no pot retornar al domicili ni allotjar-se en un altre lloc), el jutjat farà arribar a la institució reclamada informe sobre les actuacions requerides via Guàrdia Urbana.

7.6. Hospital Sant Joan de Reus i àrees bàsiques de salut

A) La víctima de maltractaments es dirigeix en primera instància a l'Hospital o a una Àrea Bàsica de Salut:

- S'atén a la pacient a través del Servei d'Urgències, se li fa una exploració mèdica i s'emet el corresponent informe mèdic, on constarà el motiu de la consulta, els antecedents patològics, l'exploració física, el diagnòstic i el tractament.
- S'enviarà l'informe mèdic al Jutjat de Guàrdia per tal que el poder judicial pugui iniciar el procés pertinent (citació de les víctimes i judici). Es donarà una còpia de l'informe mèdic a la pacient.
- El metge que atengui la víctima li donarà la possibilitat de trucar a la Guàrdia Urbana perquè l'assessori.

B) La víctima de maltractaments es dirigeix en primera instància a qualsevol altra institució integrant del protocol:

- Si presenta lesions o està en un estat anímic que requereixi atenció mèdica, es trucarà a la Guàrdia Urbana perquè l'acompanyi a l'Hospital de Sant Joan.
- S'atendrà la pacient a través del Servei d'Urgències, se li farà una exploració mèdica i s'emetrà el corresponent informe

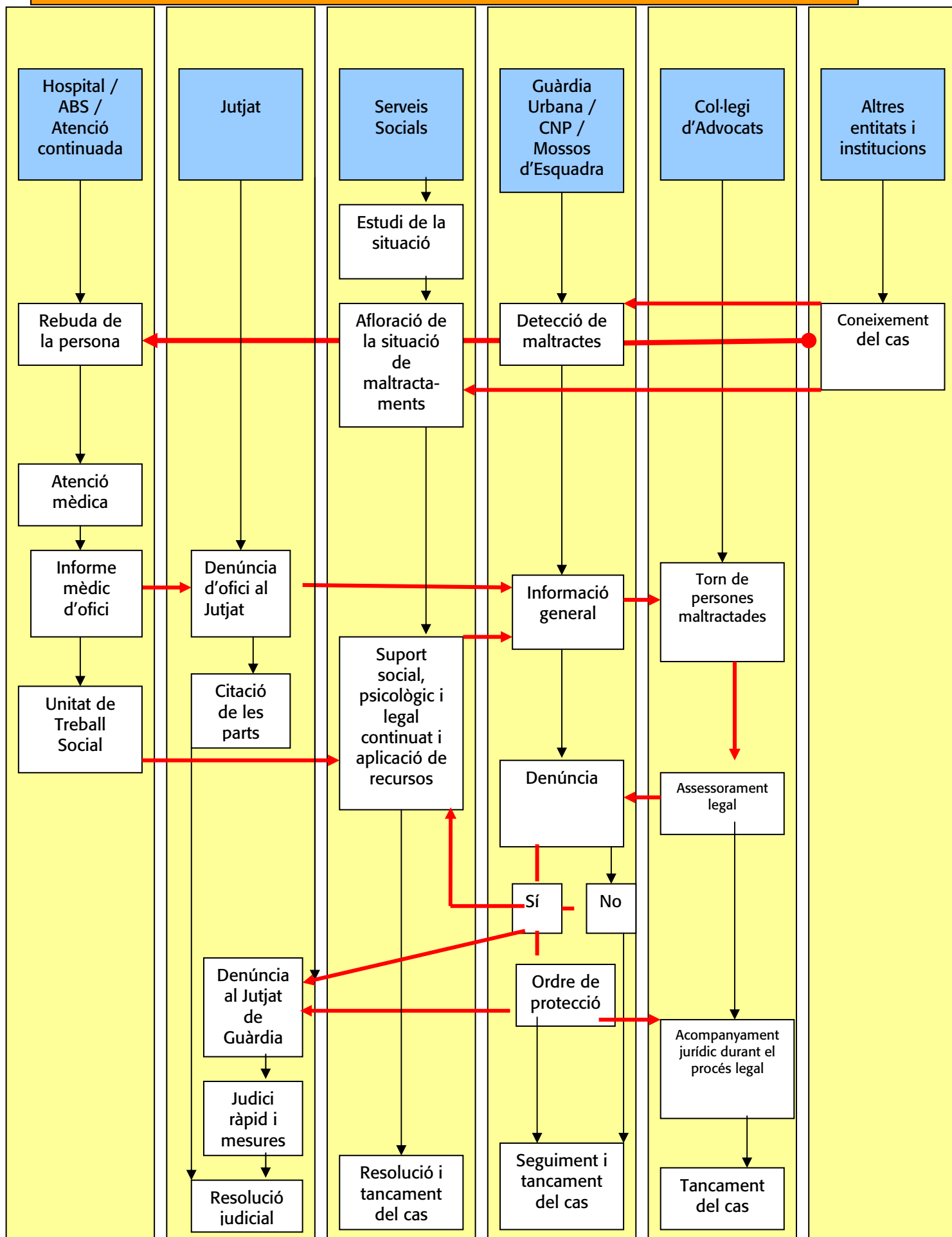
mèdic, on constarà el motiu de la consulta, els antecedents patològics, l'exploració física, el diagnòstic i el tractament.

- S'enviarà l'informe mèdic al Jutjat de Guàrdia per tal que el poder judicial pugui iniciar el procés pertinent (citació de les víctimes i judici). Es donarà una còpia de l'informe mèdic a la pacient.
- Després de rebre atenció mèdica es continuarà amb l'atenció legal i social de la víctima.

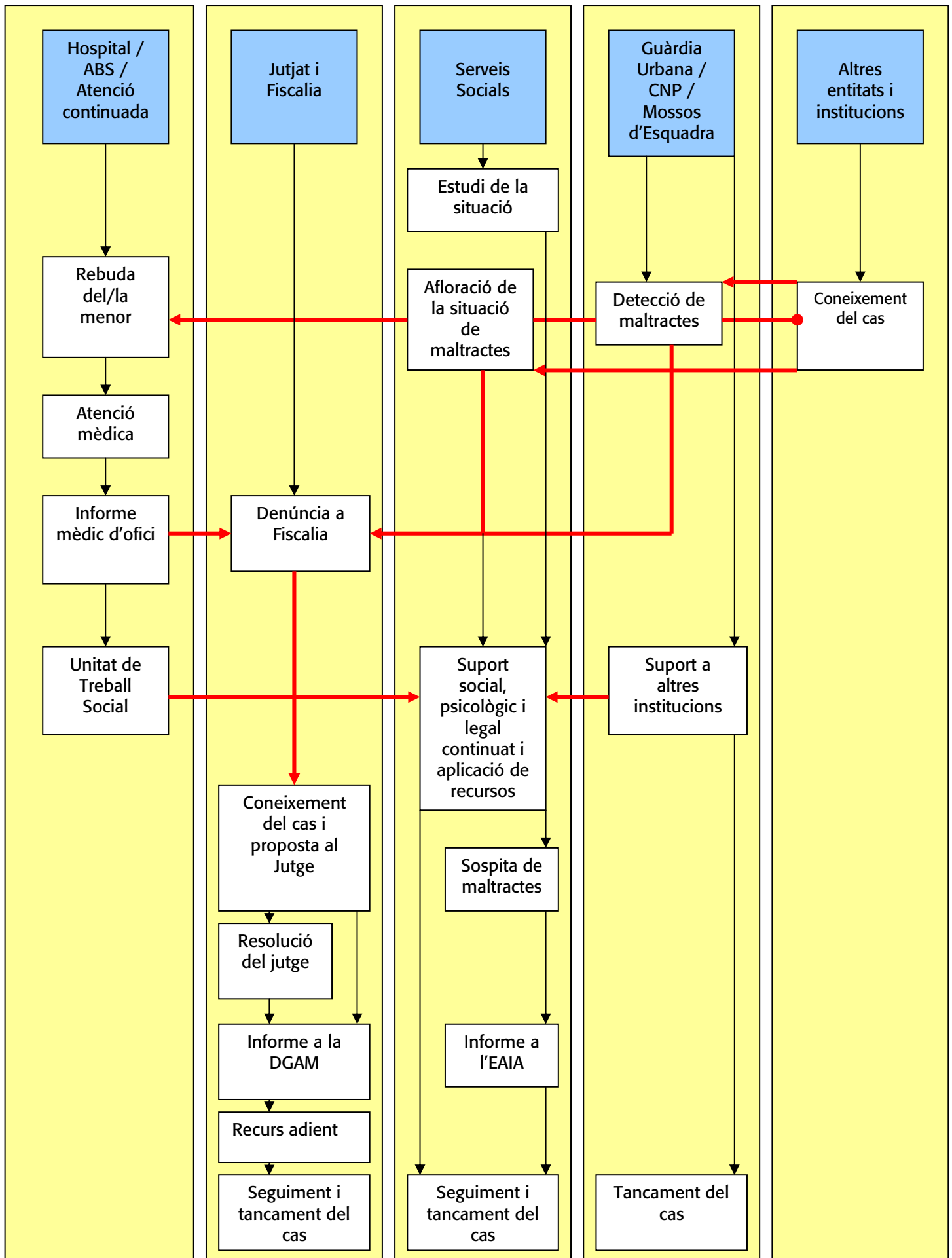
7.7. Altres organismes o entitats

Els diferents organismes o entitats que puguin detectar casos de violència domèstica poden informar la víctima sobre la possibilitat de denunciar els fets davant la Guàrdia Urbana o el Cos de Policia Nacional, sobre l'existència del SINASS de Serveis Socials com a punt d'informació, assessorament i suport; així com dirigir-se al mateix servei en companyia o no de la víctima per rebre la informació adequada sobre les possibles intervencions. Les institucions esmentades s'encarregaran d'analitzar les actuacions a realitzar i d'iniciar el procés adequat segons aquest protocol.

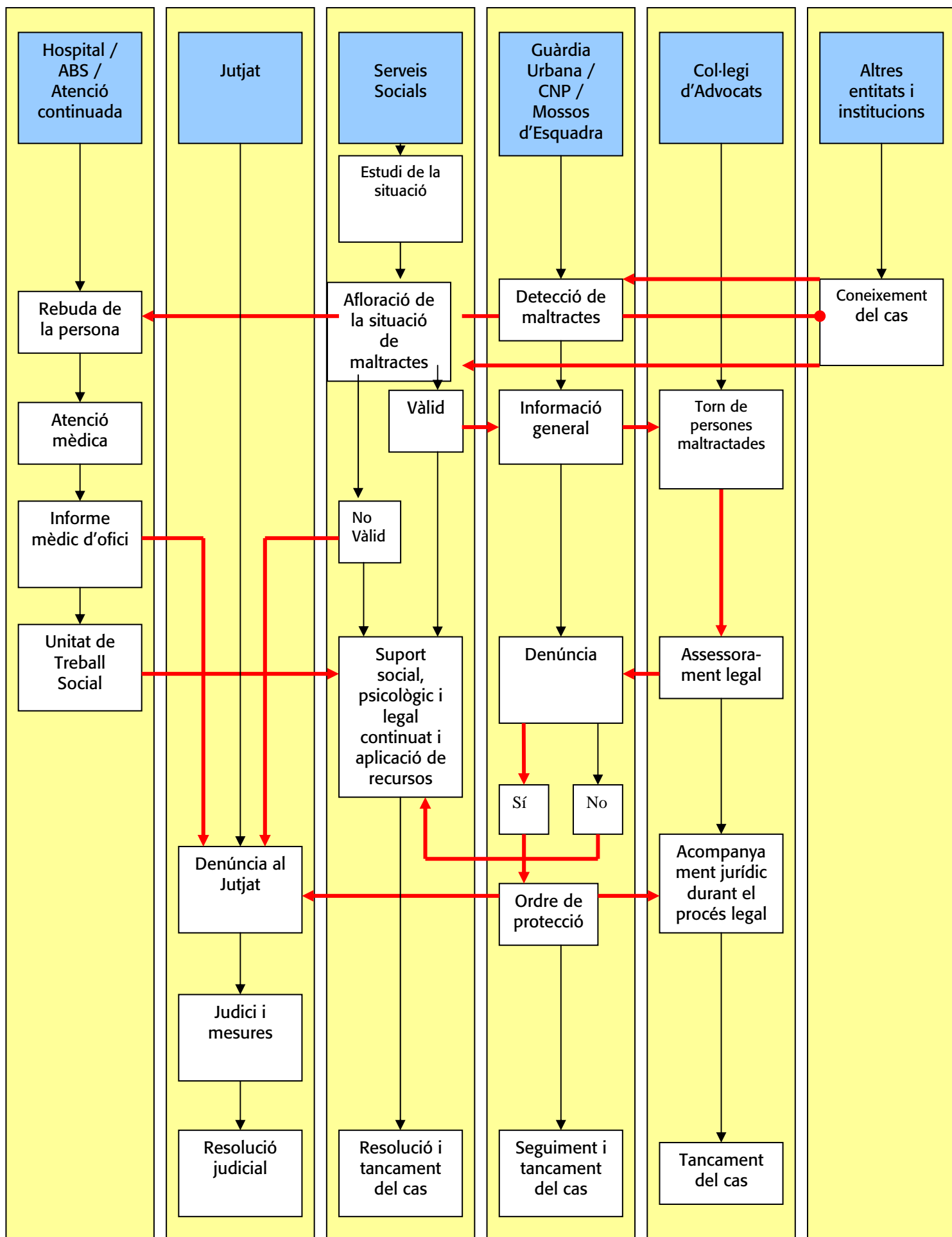
8. Circuit del protocol en temes de maltractaments i violència familiar i de gènere



9. Circuit del protocol en temes de maltractaments i violència familiar amb menors



10. Circuit del protocol en temes de maltractaments i violència familiar amb gent gran



11. Esquema de les funcions integrants al protocol

Serveis Socials:

- Informació, orientació i assessorament
- Atenció social i psicològica
- Tractaments de suport i gestió de recursos
- Avís a la Guàrdia Urbana
- Acolliment d'urgència
- Seguiment del cas
- Teleassistència

Guàrdia Urbana i Cos Nacional de Policia:

- Auxili a la víctima
- Informació, orientació i assessorament de les accions a emprendre
- Acompanyament
- Avís al torn d'ofici
- Derivació als Serveis Socials
- Traspàs de les diligències i del detingut al Cos Nacional de Policia o al Jutjat de Guàrdia
- Acolliment d'urgència
- Seguiment posterior del compliment de l'ordre de protecció

Col·legi d'Advocats:

- Assistència jurídica

- Servei de mediació familiar
- Torn d'ofici per a persones maltractades

Fiscalia de Reus:

- Servei de Guàrdia les 24 hores: coneixement atestats, participació declaracions, proposta d'ordres de protecció
- Control de les executòries
- Es vetlla pel compliment de la sentència
- Sol·licitud de les mesures judicials pertinents
- S'assegura la proporcionalitat de les mesures judicials
- Fiscal coordinador violència domèstica

Jutjats de Reus:

- Rebuda de denúncies i d'informes d'atenció
- Convocatòria i celebració del judici de caire urgent
- Dictamen de les ordres de protecció
- Derivació als Serveis Socials

Hospital i Àrees Bàsiques de Salut:

- Atenció mèdica a la víctima
- Emissió de l'informe mèdic al Jutjat
- Avís a la Guàrdia Urbana en cas de necessitat
- Derivació als Serveis Socials

Altres:

- Posada en contacte amb alguna de les institucions signants del protocol davant de la possible detecció d'un cas de maltractament .

12. Annexs

Annex 1. Legislació vigent

Serveis Socials:

- BOPC 129, de 5 de juliol de 1993. Llei d'administració institucional de descentralització, desconcentració i de coordinació del sistema català de serveis socials.
- DOCG 1890. Llei 4/1994, de 20 d'abril, d'administració institucional, de descentralització, de desconcentració i de coordinació del sistema català de serveis socials.
- DOGC 1997. Decret Legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials.
- DOGC 2290. Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.
- DOGC 2237, de 31/07/1996. Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials.

- DOGC 3148. Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials.
- DOGC 3815, de 5/2/2003. Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- DOGC 3887, de 20/5/2003. Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya.
- DOGC 2687. Llei 9/1998, de 15 de juliol, del Codi de família.

Atenció a la víctima de maltractaments:

- DOGC 2749, de 22/10/1998. Resolució de 23 de setembre de 1998, per la qual es dona publicitat a l'Acord del Govern de 22 de setembre de 1998, d'aprovació del protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar.
- BOE 183, de 1/8/2003. Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- BOE 230, de 25/9/2003. Correcció d'errors del Real Decret 996/2003, de 25 de juliol, pel que s'aprova el Reglament d'assistència jurídica gratuïta.
- BOE 234, de 30/9/2003. Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.

- DOGC 4005, de 07/11/2003. Resolució JUI/3338/2003, de 30 d'octubre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de la Generalitat de Catalunya de 21 d'octubre de 2003, pel qual s'estableixen els punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre de reforma del Codi penal.
- BOE 73, de 25/3/2004. Real Decret 355 / 2004, de 5 de març, pel que es regula el Registre Central per a la protecció de les víctimes de violència domèstica.
- BOE 313, de 29/12/2004. Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre. Mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- BOE 49. Real Decret 205/2005, de 25 de febrer pel que es regula per l'any 2005 el programa de renda activa d'inserció per a desocupats amb especials necessitats econòmiques i dificultat per a trobar feina.
- El Pla integral de prevenció de la violència de gènere i d'atenció a les dones que la pateixen (2002 – 2004)
- El V Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya 2005 - 2007

Menors:

- DOGC 780, de 19/12/1986. Decret 338/1986, de 18 de novembre, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social.

- DOGC 1542, de 17/01/1992. Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DOGC 2096. Decret 237/1995, d'11 de juliol, de reestructuració de la Direcció General d'Atenció a la Infància del Departament de Benestar i Família.
- DOGC 2083, de 02/08/1995. Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents i de modificació de la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la llei d'enjudiciament civil.
- Decret 2/1997 que regula la protecció dels menors i de l'adopció.
- DOGC 2321. Decret 22/1997, de 30 de gener, pel qual es modifica la disposició final del Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DOGC 2609. Decret 77/1998, de 17 de març, pel qual es reestructura la Direcció General d'Atenció a la Infància i s'estableix l'estructura orgànica de l'organisme autònom administratiu Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció.
- BOE, 13 de gener de 2000. Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.
- DOGC 3276. Decret 369/2000, de 21 de novembre, d'estructura de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

- DOGC núm. 3277. Decret 372/2000, de 21 de novembre, d'estructuració de la Direcció General d'Atenció al Menor.
- DOGC núm. 3553. Llei 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil.
- DOGC núm. 3648. Llei 8/2002, de 27 de maig, de modificació de la Llei 37/1991, del 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció i de regulació de l'atenció especial als adolescents amb conductes d'alt risc social.
- DOGC núm. 3744, de 21 d'octubre de 2002. Decret 245/2002, de 8 d'octubre, de modificació del Decret 369/2000, de 21 de novembre, de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència.
- BOE 209. Real Decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.
- DOGC núm. 4264. Edicte de 27 d'octubre de 2004, pel qual se sotmet a informació pública el projecte de decret de desplegament parcial de la Llei 8/15, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, en l'àmbit sancionador.

Gent gran:

- DOGC 4021, de 01/12/2003. Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya.

- DOGC 3148, de 26/05/2000. Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials.

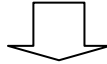
Annex 2. Adreces i telèfons d'interès

Institució	Adreça	Telèfon
AJUNTAMENT DE REUS (DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS)	Raval Robuster, núm. 43-47	977 01 00 34
IL·LUSTRE COL·LEGI D'ADVOCATS DE REUS	Av. Marià Fortuny, núm. 83	977 34 08 50
GUÀRDIA URBANA DE REUS	C. Roser, núm. 67	977 75 96 96 / 092
COS NACIONAL DE POLICIA	C. Dr. Robert, núm. 54	091
FISCALIA DE REUS	Av. Marià Fortuny, núm. 73	977 341005
JUTJATS DE REUS	Av. Marià Fortuny, núm. 73	977 34 10 07 Guàrdia
HOSPITAL SANT JOAN DE REUS (URGÈNCIES)	C. Sant Joan	977 34 10 07 / 061
EBAS de Reus		
Servei de Primera Acollida Distr. I	Raval Robuster, núm. 43-47	977 010 034
EBAS Distr. I	P. Baluard, núm. 3, baixos	977 010 037
	Centre Cívic Carrilet Av. Carrilet, núm. 29, baixos	977 010 051 / 977 010 052

Servei de Primera Acollida i EBAS Distr. II	Centre Cívic Ponent Av. Països Catalans, 106	977 010 044 / 977 010 045
Servei de Primera Acollida i EBAS Distr. III	Centre Cívic Mestral Av. Barcelona, 8, baixos	977 010 039 / 977 010 041
Servei de Primera Acollida i EBAS Distr. IV	Centre Cívic Llevant P. Abat Oliva, núm. 31, baixos	977 010 026 / 977 010 027
	Centre Cívic Mas Abelló	977 010 030 / 977 010 031
Servei de Primera Acollida i EBAS Distr. V	Centre Cívic Migjorn C/ Astorga, núm. 22, baixos	977 010 032 / 977 010 033
	ABS Reus V C/ Astorga, s/n	977 010 400

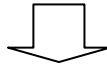
Annex 3. Teleassistència mòbil

Sol·licitud de la usuària amb ordre de protecció

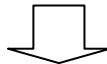


Demanda a l'Ajuntament de Reus, Departament de Serveis Socials

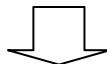
- Primera Acollida / EBAS
- SINASS / OAV



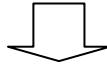
Remetre sol·licitud a Creu Roja



Creu Roja informa als Serveis Socials del dia en què es lliurarà l'aparell a la usuària als Serveis Socials Municipals



Inici del servei



Fi del servei quan ja no es compleixen els requisits

Requisits:	Motius de baixa:
<ul style="list-style-type: none">- Disposar de l'ordre de protecció (fotocòpia compulsada)	<ul style="list-style-type: none">- Vol deixar el servei- Ha desaparegut el risc d'agressió- Ha reiniciat la convivència amb la persona maltractadora- Incompliment reiterat de les condicions d'ús

Annex 4. Bibliografia

LLIBRES

- Carmona, L.; Chavarrias, A.; Foissin, L., García, M.; Masià, B.; Villar, C. *Vincula't. Materials per treballar amb dones maltractades*. Barcelona: Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Diputació de Barcelona, 2000.
- Corsi, J. *Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención*. Mèxic: Paidós, 1995.

- Grau, N. *Implica't. Programes comunitaris de prevenció de la violència de gènere*. Barcelona: Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Diputació de Barcelona, 2001.

INFORMES I RECOMANACIONS

- IV Conferència Mundial de les Nacions Unides sobre les Dones. Barcelona: Dones de Catalunya a Pequín. Institut Català de la Dona. Generalitat de Catalunya, 1995.
- *Reflexions en femení*, publicació de l'Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Núm.15: *La intervenció en violència de gènere des de l'Administració local: protocols d'actuació i circuits d'atenció*. Juny de 2003.
- «Suggeriments per a una bona atenció a dones víctimes de violència domèstica als municipis». Federació de Municipis de Catalunya, Benestar i Polítiques per la Igualtat. Document intern, 2001.

SELECCIÓ DE PROTOCOLS

Consulta dels protocols elaborats des del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya de l'any 2004; de la Comissió d'anàlisi dels actes de violència contra les dones en l'àmbit de la llar de la Generalitat de Catalunya de juliol de 1998; de la Comunitat Autònoma de Navarra; del Consell Comarcal del Priorat; així com dels municipis següents: Barcelona, Castelldefels, Cornellà, Girona, Manresa i el Bages, Terrassa, i del mateix municipi de Reus.

DOCUMENTS

- II Seminari per la reflexió sobre la violència de gènere: la intervenció integral des de l'Administració local. OTPI. Diputació de Barcelona, desembre 2002: *Apunts sobre la conferència inaugural, dictada pel Dr. Jorge Barudy*

ADRECES I PÀGINES WEB

- Instituto de la Mujer: www.mtas.es/mujer
- Institut Català de la Dona: www.gencat.net/icdona
- Centro Reina Sofia para el Estudio de la violencia:
www.gva.es/violencia
- Generalitat de Catalunya:
www.gencat.net/justicia/ciudadans/vdomestca/index
- Observatori violència: www.poderjudicial.es/CGPJ/docuteca
- Diputació de Barcelona: www.diba.es
- Ajuntaments de Catalunya: www.municat.net

Annex 5. Glossari d'abreviatures

CP: Codi Penal

CNP: Cos Nacional de Policia

GU: Guàrdia Urbana

SINASS: Servei d'Informació i Assessorament a la Dona

OAV: Oficina d'Atenció a la Víctima

EBASP: Equip Bàsic d'Atenció Social Primària

ABS: Àrea Bàsica de Salut