

Protocol per a
l'atenció de Dones
en situació de violència masclista



Berga i comarca del Berguedà

2010



1. COMPROMÍS INSTITUCIONAL
2. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ
3. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS
4. MARC TEÒRIC. DEFINICIONS
 - 4.1. Perspectiva històrica
 - 4.2. Violència masclista
 - Tipologia
 - Àmbits
 - 4.3. Característiques de la violència en l'àmbit de la parella
 - 4.4. Conceptes clau
5. DEFINICIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA A LA COMARCA DEL BERGUEDÀ
 - 5.1. Definició
 - 5.2. Abast del protocol i població
 - 5.3. Vigència i revisió del protocol
6. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ
 - 6.1. Àmbit social
 - 6.2. Àmbit de salut
 - 6.3. Àmbit policial
 - 6.4. Àmbit judicial
7. TIPUS DE DEMANDA
 - 7.1. Demanda expressada
 - 7.1.1. Situació de crisi
 - a) Definició
 - b) Agents implicats
 - c) Objectius
 - d) Estratègies d'actuació
 - 7.1.2. No situació de crisi
 - a) Definició
 - b) Agents implicats
 - c) Objectius
 - d) Estratègies d'actuació
 - 7.2. Demanda no expressada
 - a) Definició
 - b) Objectius
 - d) Estratègies de detecció
- 8.- COMISSIÓ DE COORDINACIÓ
- 9.- CIRCUIT GENERAL DE COORDINACIÓ
- 10.- MAPA DE RECURSOS
- 11.-ANNEXOS
- 12.- BIBLIOGRAFIA



1. COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Les institucions i les entitats aquí representades (vegeu annex Entitats) manifesten el compromís de col·laboració i de treball coordinat en relació amb les accions descrites en aquest protocol i concretades mitjançant les corresponents pautes i els circuits d'atenció. També hi ha el compromís d'impulsar i mantenir els mecanismes de seguiment i avaluació que s'estableixen, i posar els recursos humans i materials necessaris per fer-los efectius. Aquest protocol tindrà una vigència de quatre anys a partir de la seva signatura i serà prorrogat de manera automàtica si no hi ha cap manifestació contrària per qualsevol de les parts abans de 30 dies de la finalització del seu termini.

2. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Des de les diferents institucions s'ha estat treballant per revisar i millorar l'acció coordinada dels serveis d'atenció a les dones víctimes de violència masclista i del seu funcionament. Aquesta tasca s'ha estat fent de manera poc visible i sovint sense reconeixement. El moviment feminista ha estat clau a l'hora de demanar un compromís més ferm a les institucions i de generar una sensibilització ciutadana de rebuig a aquesta violència.

Amb l'aprovació de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de *mesures de protecció integral contra la violència de gènere* es constata un compromís més ferm dels poders públics vers l'eradicació de la violència contra les dones. Una llei pionera a Europa, que contempla aspectes importants per a l'eradicació de la violència, de prevenció, socials i penals, juntament amb el paper que desenvolupen els moviments de dones per fer visible aquesta problemàtica i la necessitat d'actuar des de diferents àmbits de l'Administració pública. Reconeix igualment el paper dels ens locals i la necessitat de realitzar intervencions de manera coordinada mitjançant protocols i treball en xarxa.

La Generalitat de Catalunya, mitjançant el Pla de polítiques de dones (2008- 2011), el Pla municipal per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes a Berga, l'Auditoria de gènere de la comarca del Berguedà i finalment el Pla comarcal per la igualtat, impulsats aquests darrers des del Consell Comarcal del Berguedà, emmarquen l'elaboració d'aquest protocol.



L'Estatut d'Autonomia de Catalunya (article 19) determina el dret de les dones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i tot tipus de discriminacions. I estableix les competències de la Generalitat en aquesta matèria. Amb l'aprovació de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista es dona un nou impuls per consolidar la voluntat dels poders públics catalans en la lluita contra aquesta violència i es concreta l'obligació d'intervenir mitjançant protocols i d'actuar de manera preventiva.

La violència masclista contra les dones és un greu problema que impedeix la convivència i la pau social. Constitueix una manifestació de les relacions de poder històricament desiguals entre l'home i la dona. És un dels mecanismes socials fonamentals pels quals es força la dona a una situació de subordinació envers l'home, expressió contrària als drets fonamentals i les llibertats bàsiques de les persones.

L'eradicació de la violència masclista és una prioritat per assolir una veritable igualtat de gènere i per garantir el lliure desenvolupament de les persones, amb la finalitat que es reconegui i es garanteixi plenament el dret de totes les dones per desenvolupar la vida sense cap de les formes i dels àmbits en què aquesta violència es pugui manifestar. L'actual legislació identifica les causes de la violència masclista contra les dones i també les diferents formes i expressions d'aquesta, que es pot manifestar tant en l'àmbit familiar i domèstic com en els àmbits laborals, socials i comunitaris.

És també objecte d'aquesta llei establir mesures integrals respecte la prevenció i la detecció de la violència masclista i de la sensibilització respecte a aquesta violència, amb la finalitat d'eradicar-la de la societat.

La Constitució Espanyola estableix en l'article 9.2 que correspon als poder públics remoure els obstacles que impedeixen que la llibertat i la igualtat de la persona i dels grups en què s'integra siguin reals i efectius. La normativa actual reconeix el dret de les dones a viure lliures de violència masclista i el dret a la recuperació de l'autonomia personal perduda a causa d'aquesta violència. Per fer efectius aquests drets és necessària la intervenció coordinada i estructurada dels diferents serveis d'atenció que tinguin en compte cada realitat territorial concreta. L'administració local és la més propera a la ciutadania i, per aquesta raó, té un paper decisiu a l'hora de promoure els mecanismes de coordinació i de cooperació interinstitucionals necessaris per donar una resposta adient a les situacions de violència masclista. És per aquest motiu que l'Ajuntament de Berga elabora un nou protocol d'actuació, com a compromís i esforç compartit de les diferents entitats i institucions participants.



La finalitat d'aquest protocol és definir un model d'actuació coordinat entre els diferents agents implicats en l'atenció a les dones víctimes de violència masclista, en què s'articulen mecanismes de resposta mitjançant circuits d'atenció en relació amb les diferents manifestacions d'aquesta violència.

En el moment de la seva signatura es concreten els compromisos, l'actuació i el corresponent circuit en relació amb la violència de parella sense perjudici que sigui operatiu per a altres situacions. Així mateix, obre la possibilitat d'incorporar-hi, mitjançant annexos, nous acords i adhesions, amb la integració d'altres agents, si fos el cas, i amb l'objectiu de donar cabuda a les novetats que comporti el desplegament de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista i el treball de revisió del mateix protocol, tal com es preveu en aquest document.



3. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS

a. Objectius generals

1. Elaborar una eina útil i eficaç per a la millora de l'atenció de les dones i les seves filles i els seus fills que es troben en la situació de violència.
2. Ser un instrument elaborat i consensuat pels diferents agents implicats.
3. Evitar la victimització secundària.
4. Facilitar la intervenció coordinada i el treball en xarxa.

b. Objectius específics

1. Establir circuits d'actuació en relació a les diferents situacions de violència masclista.
2. Definir els mecanismes de seguiment i avaluació dels diferents circuits d'intervenció i del protocol de manera global.
3. Constituir les comissions de treball.
4. Difondre l'existència del protocol.
5. Formar els professionals implicats.



MARC TEÒRIC. DEFINICIONS

3.1. Perspectiva històrica

La violència masclista és un fenomen que s'ha començat a investigar recentment, i que en l'actualitat té una gran repercussió mediàtica. Tanmateix, ens trobem davant d'una problemàtica social que ha existit al llarg de tota la història.

Fent al·lusió als seus orígens, direm que la violència és un fenomen multidimensional que s'ha anat conformant mitjançant pautes culturals i ideològiques. Des dels sistemes familiars típics del patriarcat fins a la posició de la dona dintre del món religiós i espiritual, trobem factors que la conformen.

Prenent com a punt de partida les diferències biològiques innegables, trobem que històricament les societats s'han organitzat fent una repartició desigual en les activitats productives entre homes i dones. Des de les primeres civilitzacions, l'home ha adquirit un rol molt més actiu en la vida política, econòmica i social, i ha relegat la dona a l'àmbit domèstic.

Aquests rols s'han anat accentuant amb el pas del temps i s'han anat associant a diferents qualitats i pautes de comportament. La virilitat s'ha associat amb la força, la valentia, l'arrogància i la defensa de l'honor. Contràriament, la feminitat es vincula amb la submissió, la cura, la discreció i el compliment de les normes.

Les investigacions antropològiques fan referència a una estructuració familiar anomenada "patriarcat". En aquesta estructura, l'home de més edat (generalment el pare) assumeix el liderat i exerceix la seva autoritat per damunt de la resta dels membres del grup. El patriarcat es transmet culturalment per mitjà de les tradicions familiars i es va reforçant per les creences socials. Gairebé totes les societats participen en les característiques d'aquest sistema i perpetuen el que denominem "masclisme".

Al llarg de la història, trobem una relació directa entre dominació i repartiment desigual del poder. L'home ha exercit la supremacia sobre la dona negant-li l'empoderament i ha utilitzat diverses vies per a la consecució d'aquest objectiu. Un dels mitjans més utilitzats ha estat la violència entesa com a eina legítima i eficaç per a la resolució de conflictes a l'àmbit domèstic.



4.2. Violència masclista

S'entén per violència masclista *la violència que s'exerceix contra les dones en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones, i que, per mitjans físics, econòmics o psicològics -incloses les amenaces, intimidacions o coaccions- té com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.*

Aquesta violència pot ser exercida de manera puntual o reiterada.

Tipologia

Violència física: Qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o risc de produir una lesió física o un dany.

Violència psicològica: Tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, mitjançant amenaces, humiliacions, vexacions, exigències d'obediència, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.

Violència sexual i abusos sexuals: Qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició -per mitjà de violència, intimidació, prevalença o manipulació emocional- 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: Privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de les filles o els fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

Àmbits on es pot produir la violència masclista

Violència en l'àmbit de la parella: Violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que és ho ha estat el seu cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut alguna relació similar d'afectivitat.

Violència en l'àmbit familiar: Violència física, sexual, psicològica o econòmica, exercida sobre les dones i les menors d'edat, en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família i dintre del marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar.

Violència en l'àmbit laboral: Violència física, sexual o psicològica, produïda tant en el centre de treball i durant la jornada laboral com fora del centre de treball i del l'horari laboral, sempre que tinguin relació amb la feina.



Violència en l'àmbit social o comunitari:

- Agressions sexuals
- Assetjament sexual
- Tràfic i explotació sexual de dones i nenes
- Mutilació genital femenina o risc de patir-la
- Matrimonis forçats
- Violència derivada dels conflictes armats
- Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

4.3. Característiques de la violència masclista en l'àmbit de la parella

Per acabar de conceptualitzar la violència masclista, analitzarem l'evolució que té, com apareix i quines són les seves fases:

- **Cicle de la violència:** No existeix un període concret en què aparegui la violència, és a dir, no es pot emmarcar en un moment del cicle evolutiu de la parella, ja sigui el nuviatge, el matrimoni o el naixement d'un fill. Tanmateix, els episodis de violència, sí que semblen tenir un caràcter cíclic passant per tres fases diferenciades:
 - o **Fase d'acumulació de tensions:** Es donen canvis continus i imprevistos en l'estat de la persona agressora. Aquesta té reaccions intenses i desproporcionades davant incidents menors. Actua com a tirana i la víctima assumeix una posició conciliadora i accedeix als seus desigs perquè confia en la temporalitat de la situació. Normalment, atribueix dites actituds a factors externs a la persona agressora i sent que té control sobre l'experiència. La dona intenta controlar tota aquesta situació per impedir que l'home descarregui en ella o en els fills o les filles, sense adonar-se que no depèn d'ella si no de la persona agressora.



- **Fase de descarrega o “esclat de la violència”:** L’agressor explota de forma incontrolada la tensió acumulada durant la primera fase del cicle com a càstig a l’actitud poc facilitadora i submisa de la dona. És ara quan apareix de forma clara la violència en qualsevol dels tipus anteriorment assenyalats (psicològic, físic i sexual). És la fase més breu, però també la que més danys provoca a la víctima que es veu sotmesa a una situació de xoc i incredulitat del que ha succeït. És l’episodi violent i el moment de crisi.
- **Fase de penediment o “lluna de mel”:** En aquest període es produeix una autèntica manipulació afectiva en què la persona agressora es disculpa a la víctima, resta importància a l’episodi i es compromet a no reincidir. Durant aquesta fase no existeix un clima d’ansietat o tensió. L’agressor considera que la víctima ha après la lliçó i que en ocasions futures es comportarà de la manera que ell considera adequada. La víctima concedeix el perdó i facilita que l’episodi es repeteixi de forma successiva, amb l’agreujant que la primera perdi força amb el temps i que la segona sumi. Així, els episodis de violència es tornaran més intensos i freqüents en el temps.

- Escalada de la violència

Aquest augment de la intensitat de la violència es pot iniciar amb una violència subtil, que pren la forma d’agressió i/o maltractament psicològic. Aquestes conductes provoquen a la víctima un progressiu debilitament de les seves defenses psicològiques, com per exemple: por a dir alguna cosa per temor a les crítiques, sentiment de debilitat, simptomatologia depressiva...

Més endavant pot aparèixer la violència verbal, que reforçarà l’agressió psicològica. L’agressor insulta i denigra la víctima, l’ofèn, la critica. S’inicien les amenaces d’homicidi, la culpabilització de tot i es va creant un clima de por constant. L’estat de debilitació psicològic és important i apareix el desequilibri emocional.

És en aquest punt que es pot donar pas a la violència física. La violència física es pot iniciar amb fortes estretes de braç, amb pessics forts, empentes, tibades de cabell... i va augmentant a bufetades per passar a coces, cops de puny... fins que s’arriba a la utilització d’objectes per ferir (pals, navalles, etc.). Cal tenir en compte que enmig de tota aquesta agressió hi ha sovint l’exigència a tenir contactes sexuals forçats, violacions, etc. Aquesta escalada creixent pot acabar en homicidi o bé suïcidi.



4.4. Conceptes claus

- **Atenció:** Accions destinades a una persona perquè pugui superar les situacions i les conseqüències generades per l'abús en els àmbits personal, familiar i social, a la vegada que li garanteixin la seguretat i li facilitin la informació necessària sobre els recursos i els procediments necessaris perquè pugui resoldre la situació.
- **Detecció:** Posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible la violència masclista, tant si apareix de forma precoç com de forma estable, i que permetin també conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir, per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.
- **Prevenició:** Accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la violència masclista per mitjà de la reducció dels factors de risc, i impedir-ne així la normalització i accions encaminades a sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, en el sentit que cap forma de violència és justificable ni tolerable.
- **Recuperació:** Etapa del cicle personal i social d'una dona que ha viscut situacions de violència, en què és produeix el restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda.
- **Reparació:** Mesures preses pels diversos organismes i agents responsables de la intervenció en l'àmbit de la violència masclista (jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives, etc.) que contribueixen al restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda.
- **Sensibilització:** Accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar modificacions en l'imaginari social per avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.
- **Victimització secundària (o revictimització):** Maltractament addicional exercit contra les dones que es troben en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits —quantitatius i/o qualitius— de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, així com per les actuacions desencertades provinents d'altres agents implicats.



5. DEFINICIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA A LA COMARCA DEL BERGUEDÀ

5.1. Definició

L'any 2004 es va elaborar el primer document anomenat Projecte per a l'atenció integral de les persones víctimes de violència de l'Ajuntament de Berga, impulsat des de la llavors creada Regidoria de Serveis Socials.

El mètode empleat per a la seva elaboració va ser la creació de la Comissió Local Contra la Violència, formada per tot el personal que representava els diferents agents implicats en la intervenció per a dones víctimes de violència.

Fins ara aquesta comissió ha estat l'encarregada de portar a terme les accions de sensibilització adreçades a la ciutadania per a la commemoració dels dies: 8 de març (Dia Internacional de la Dona Treballadora) i 25 de novembre (Dia Internacional Contra la Violència de Gènere).

Aquest document contenia els circuits d'actuació de cada àmbit, i especialment tenint en compte les situacions d'urgència.

2007

L'àmbit geogràfic de l'actuació del projecte corresponia només a la ciutat de Berga. Partint que els casos detectats a la resta de comarca també han d'utilitzar serveis ubicats a la ciutat de Berga, es valora la necessitat de donar-li un caràcter comarcal al protocol i s'incorpora en aquesta nova elaboració el Consell Comarcal del Berguedà.

2008

Des de l'Ajuntament de Berga i el Consell Comarcal del Berguedà se signa un conveni en el qual l'elaboració del protocol serà compartida; així, en aquest moment, es decideix que les persones coordinadores del protocol seran una tècnica de cada una de les institucions, i hauran de realitzar un treball coordinat i consensuat.

A partir del juny de 2008 es convoquen reunions individuals amb els diferents membres de la Comissió Local Contra la Violència per conèixer novament quines són les actuacions que es realitzen a cada àmbit (policial, judicial, social, de salut...) en relació amb la violència masclista. Aquestes reunions serveixen per detectar necessitats i per conèixer amb quins recursos es compta per intervenir.



Al març de 2009 es reuneixen tots els membres de la Comissió i diferents agents implicats en la intervenció i es du a terme una sessió informativa sobre la nova legislació en matèria de violència masclista i de continguts i conceptes generals de la violència. En aquesta sessió surt la proposta d'elaborar novament els circuits interns d'actuació per àmbits d'intervenció.

Al setembre de 2009 es proposa a tots els agents implicats dels diferents serveis que traspassin o confeccionin els circuits interns d'atenció en funció dels criteris que s'estableixen en l'anterior reunió i que són els següents:

- **demanda expressada**, tenint en compte si hi ha o no una situació de crisi
- **demanda no expressada**.

El nou protocol pretén ser un instrument elaborat i consensuat pels diferents agents implicats en la intervenció, és a dir, que sigui el resultat d'un treball en xarxa. Ha de ser un instrument per ordenar, acordar i fer efectives les diferents intervencions, rendibilitzar els recursos de l'àmbit d'actuació i promoure un model d'intervenció especialitzat en la problemàtica de la violència masclista i les necessitats detectades. Cal tenir en compte que aquest protocol pretén ser una eina de suport al treball dels professionals i no un fi en si mateix.

5.2. Abast del protocol i població a la qual va dirigit

El protocol té en compte la violència masclista en l'àmbit de la parella, en qualsevol tipologia. Va dirigit a persones de tota la comarca del Berguedà majors i menors de 18 anys, dones en situació de violència masclista i als fills o filles.

Vigència i revisió del protocol

Aquest protocol no es donarà per definitiu fins que hagin passat almenys tres mesos, per tal de posar-lo a prova i realitzar-ne una primera avaluació. Durant un període següent de tres mesos més es podran acabar de realitzar les modificacions i les aportacions que es creguin convenients, per tal que una vegada finalitzat aquest període de sis mesos es pugui tancar de forma definitiva el protocol fins a la propera revisió.

La vigència d'aquest protocol serà de quatre anys. La Comissió de seguiment hi podrà anar fent aportacions i esmenes durant aquest període, termini que considerem suficient per tal de poder estipular una revisió completa del document.



6. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

El protocol preveu un circuit que englobi els diferents agents socials i professionals implicats en la intervenció en les situacions de violència masclista que s'hagin adscrit a aquest protocol.

Aquests agents socials, que són diversos i complementaris, poden ser canals detectors de les situacions de violència masclista i, alhora, poden estar presents al llarg de tota la intervenció de situació de violència masclista.

Presentem els diferents agents socials, tant locals com comarcals, que actualment estan participant en el disseny i en l'estructuració d'aquest protocol i que poden ser detectors i canal d'entrada de la situació d'abús. També quedaran reflectides les seves tasques i les seves funcions dividides per àmbits d'actuació.

6.1. Àmbit social

En l'àmbit social hi ha diferents serveis d'informació, orientació i gestió de recursos adreçats a afavorir la recuperació de l'autonomia personal i la presa de decisions. Així, hi trobarem, dintre d'aquest àmbit, els serveis socials d'atenció primària, els d'informació i atenció a les dones, els d'informació i orientació laboral i el conjunt de serveis de suport identificats dins de la xarxa.

Equips bàsics d'atenció social

Els serveis socials s'estructuren en dos nivells: l'atenció bàsica i l'especialitzada. L'atenció bàsica de caràcter públic i local, segons recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials: "és un dispositiu d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari que, a més d'ésser la porta d'entrada habitual al sistema de Serveis Socials, és l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis". Segons s'estableix en l'article 7, són destinatàries dels Serveis Socials especialment, entre altres, les persones que es trobin en alguna situació de violència masclista i de les diverses manifestacions de la violència familiar.

A la ciutat de Berga es disposa d'un Equip Bàsic d'Atenció Primària, compost per professionals del treball social i de l'educació social. Aquest servei atén persones residents a la ciutat de Berga.

La comarca del Berguedà està constituïda per 31 municipis, els quals, descomptant Berga, disposen de 6 EBASP. La majoria dels equips són compartits entre els diferents municipis de la comarca. La coordinació de tots ells es du a terme des del Consell Comarcal del Berguedà, ubicat a Berga.



Punt d'Informació i d'Atenció a la Dona (PIAD)

Els serveis d'informació i atenció a les dones, segons recull la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista i segons l'article 56:

1. *“Els serveis d'informació i atenció a les dones són serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, amb relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits relacionats amb la vida laboral, social, personal i familiar”.*
2. *“Els serveis d'informació i a atenció a les dones, en tot cas, s'han de coordinar amb els serveis d'atenció especialitzada i han de dinamitzar i impulsar la coordinació i la col·laboració amb tots els agents comunitaris, especialment amb els grups i les organitzacions de dones”.*
3. *“Els serveis d'informació i atenció a les dones es destinen a totes les dones, especialment les que tenen situacions de violència masclista”.*

El PIAD és un servei municipal obert a tota la comarca i és l'eix vertebrador de totes les accions positives envers les dones al municipi de Berga.

Malgrat que aquest servei té la voluntat de donar una resposta global a la diversitat de demandes de les dones i no exclusivament a les situacions de violència, entre els seus objectius hi ha el de treballar per la detecció, la prevenció, la sensibilització, l'atenció, l'orientació i la derivació de totes les demandes vinculades amb la violència masclista que arriben al servei.

Aquest servei, en la seva branca assistencial, disposa d'un servei d'atenció psicològica i un servei d'assessorament jurídic. Es tracta d'un servei d'àmbit comarcal, per la qual cosa, obert a totes les dones de la comarca, en virtut del conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Berga i el Consell Comarcal del Berguedà.



Equips o serveis de formació, orientació i inserció laboral

Els recursos de formació, orientació i inserció laboral seran també d'especial interès en els processos de recuperació de l'autonomia personal i en els relacionats amb la regularització dels permisos de residència i treball.

Amb l'objectiu d'afavorir l'exercici dels drets laborals que reconeix l'actual legislació a les dones víctimes de violència masclista, s'informarà la dona d'aquests drets i es farà la derivació de les organitzacions sindicals i de les entitats d'iniciativa social, segons el cas, per evitar duplicitats.

○ UGT

Des d'aquesta entitat es dóna suport a les dones que estan en procés de recerca de feina, el Club de la Feina, orientació laboral i suport específic per a les dones en situació de violència masclista (orientació individual), i també formació ocupacional oberta a totes les persones aturades.

Mitjançant els Itineraris Personals d'Inserció (IPI) es dóna suport a les dones que han tramitat una RAI (Renda Activa d'Inserció), que amb la nova llei s'ha incorporat al col·lectiu de dones en situació de violència masclista.

Es realitza, coordinadament amb el Bages, formació a delegades en relació amb la nova llei d'igualtat, s'ha publicat fullets en relació amb el llenguatge no sexista i també pel que fa a l'assetjament laboral, entre altres.

Existeix, tanmateix, una xarxa d'agents per la igualtat.

○ CCOO

Des de la Secretaria de la Dona de CCOO es dóna suport a l'atenció de dones en situació de la violència masclista a l'empresa, mitjançant els serveis d'assessorament especialitzats situats a les diferents àrees.

També, i en el marc dels plans d'igualtat a les empreses, es dóna suport i assessorament als delegats i les delegades sindicals per a l'elaboració de plans d'empresa i la incorporació de clàusules socials en el si dels convenis col·lectius.



- **Creu Roja**

Com a entitat genèrica, Creu Roja no disposa d'accions específiques per a l'atenció i/o la detecció de casos de violència masclista, però sí que n'obté per les atencions genèriques que s'ofereixen a vegades i que poden detectar o sospitar de casos de violència masclista.

Ofereixen serveis també de borsa de treball, assessorament en recerca de feina, etc., tot dins el servei d'ocupació municipal Ocupa't.

- **Càritas**

L'entitat realitza una detecció més directa de dones en situació de violència masclista, ja que acudeixen a l'entitat per sol·licitar diversos ajuts.

Bàsicament donen informació, en relació amb els serveis municipals als quals poden acudir i que els poden donar una atenció més especialitzada.

També s'han realitzat diverses actuacions de sensibilització en relació amb la violència masclista i s'han realitzat tallers d'autoestima per a dones.



6.2. Àmbit de salut

En l'àmbit de salut hi ha inclosos diferents serveis que donen una atenció integral a les persones, des de l'assistència primària fins a l'hospitalària, passant per serveis especialitzats.

Servei d'Urgències de l'Hospital Comarcal Sant Bernabé

Aquest servei està format pel conjunt de professionals sanitaris i no sanitaris que dirigeixen i desenvolupen les seves activitats i presten assistència sanitària pública a la població que necessita atenció hospitalària aguda (serveis d'urgències 24 hores).

Àrees bàsiques de salut i consultoris locals de l'Institut Català de Salut

L'atenció primària de salut és el primer graó d'accés al sistema públic. Desenvolupa activitats preventives, assistencials, rehabilitadores i de promoció amb l'objectiu de millorar el nivell de salut i la qualitat de vida de la població. La complexitat d'aquestes activitats requereix la metodologia de treball en equip multidisciplinari.

El personal sanitari de l'Àrea Bàsica de Salut (ABS) està format per professionals mèdics, d'infermeria i de treball social que presten assistència al conjunt de la població que resideix en la seva àrea. El personal presta l'assistència al centre d'atenció primària (CAP) o al consultori local (CL) en el medi rural.

Al nostre territori hi ha 3 ABS que apliquen el protocol (ABS Alt Berguedà, ABS Berga Centre i ABS Baix Berguedà).

Centre de Salut Mental d'Adults

El Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA) és un servei assistencial integrat a la xarxa d'assistència pública i gestionat pels Serveis de Salut Mental d'Adults Sagrat Cor de Martorell.

Aquest centre dona atenció ambulatoria especialitzada en psiquiatria i salut mental a pacients adults (majors de 18 anys) del sector sanitari del Berguedà i de la zona nord del Solsonès.

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres, de 8 h a 14 h i de 15 h a 17 h.

El CSMA assumirà aquells casos de violència masclista en què la situació de salut mental de la dona interfereixi significativament en la seva vida quotidiana fins al punt que no li permeti un funcionament "normalitzat".



Es consideren casos amb simptomatologia greu:

- Antecedents previs de trastorns mentals.
- Trastorn de somatització.
- Temptatives autolítiques.
- Trastorns depressius i d'ansietat.
- Alteracions de la conducta que interfereixin significativament en les activitats de la vida quotidiana.
- Estrès posttraumàtic.
- Trastorns de la conducta alimentària.
- Trastorn del son.
- Toxicomanies o alcoholisme (valoració i/o derivació al CAS de zona).

Previ acord amb la dona, i amb el consentiment informat d'aquesta, el professional de referència del cas de violència masclista farà la derivació al CSMA, mitjançant un full de derivació on s'indicarà la prioritat:

- **Via ordinària:** El CSMA es posarà en contacte amb la dona per donar-li hora de visita en un termini per determinar, segons les agendes.
- **Via preferent:** El CSMA es posarà en contacte amb la dona per a donar-li hora de visita en un termini de 15 dies.
- **Via urgent:** El CSMA es posarà en contacte amb la dona per donar-li hora de visita en un termini màxim de 24-48 hores.

A part del full de derivació, en el cas de via preferent, seria aconsellable una trucada telefònica i, en el cas de via urgent, obligatòriament s'hauria de trucar, i la trucada seria atesa per la professional de referència, la treballadora social del CSMA.

Pautes d'actuació interna

Demanda expressada en situació de no-crisi

a) Via ordinària i preferent:

L'acollida de la dona víctima de violència masclista anirà a càrrec del treballador/a social.

Es farà una avaluació de la situació sociofamiliar

Hi haurà coordinació amb els diferents serveis o recursos (o derivació, si escau, i gestió d'aquests recursos).

b) Via urgent

L'acollida de la dona víctima de violència masclista anirà directament a càrrec dels professionals de psiquiatria.



Es programaran les visites pertinents amb el psicòleg/òloga i els Serveis Socials del CSMA.

Demanda no expressada

Els casos en què la dona ja és usuària del CSMA (o bé és derivada pels altres serveis del circuit), amb simptomatologia psiquiàtrica, però no verbalitza la situació de violència o no la identifica:

Durant el procés terapèutic (visites de seguiment amb els professionals de psiquiatria i psicologia) es treballarà la identificació de la situació viscuda.

Quan correspongui, se li proposarà ser atesa per la treballadora social del CSMA



6.3. Àmbit policial

Els cossos i les forces de seguretat tenen com a funció protegir les llibertats i garantir els drets i la seguretat ciutadana.

Els serveis policials s'erigeixen com a punt central en la mesura que intervenen en diferents moments en les situacions de violència masclista i són serveis de 24 hores: denúncia, procediment obert, ordre de protecció, execució de sentència, prevenció de reincidències...

Polícia Local de Berga

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

Té la funció d'impedir qualsevol pràctica abusiva o discriminatòria que comporti violència física o psicològica, i també de procurar, protegir i auxiliar les víctimes, sempre que les circumstàncies ho aconsellin.

La Policia ofereix informació i assessorament a la víctima i fa les derivacions necessàries una vegada ha valorat les necessitats.

Mossos d'Esquadra

Existeix un grup especialitzat en l'atenció i seguiment de les víctimes de violència masclista, el Grup d'Atenció a la víctima (GAV) a l'Àrea Bàsica Policial (ABP) del Berguedà dins la Regió Policial Central. El GAV és actualment l'eina de qualitat que té la policia, com a grup de treball dels Mossos d'Esquadra, ubicats a les comissaries i que tenen, entre altres funcions, la prevenció, detecció, atenció i recuperació integral de les víctimes de violència de masclista.

En horari de presència del GAV seran els encarregats d'atendre aquestes víctimes; en la seva absència seran els efectius assignats a les Oficines d'atenció al ciutadà (OAC).

En el moment que el **servei de recepció** de la comissaria informi al GAV/OAC de la presència d'una persona per formular una denúncia s'actuarà amb la màxima discreció, confidencialitat i immediatesa possibles.

Aquesta primera atenció té una funció de caire assistencial (estat general, assistència mèdica,...), però en la mesura del possible s'intentarà recopilar la informació bàsica dels fets que vol denunciar, de la gravetat dels mateixos, de la seva situació personal, és a dir, es realitzarà una primera valoració del cas.

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.....).



En els casos en què la víctima ho necessiti es gestionarà el servei d'atenció psicològica d'urgència, en cas que el municipi disposi d'aquest servei.

La PG-ME pren declaració a la víctima, de la forma que menys perjudiqui a la víctima per tal de no provocar una segona victimització, inspirant-li la confiança necessària perquè pugui explicar el seu cas.

En el cas de víctimes de violència masclista en l'àmbit familiar i de la parella, se les ha d'informar del dret a sol·licitar una Ordre de Protecció en virtut de la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.

S'informa a la víctima dels drets que l'assisteixen i de les accions que pot emprendre, segons quina sigui la seva situació, mitjançant formularis policials (actes) amb independència que interposi o no denúncia.

En els casos de víctimes de violència masclista en l'àmbit familiar i de parella, i de violència domèstica, cal informar-les del dret de ser assistides per un advocat d'ofici del torn especialitzat durant la seva compareixença en seu policial. La resta de víctimes de violència masclista han de sol·licitar el dret d'assistència jurídica, prèviament, al col·legi d'advocats de referència. En ambdós casos és necessari que la víctima sol·liciti aquest dret a fi d'obtenir el reconeixement exprés i necessari d'acord amb la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.

De l'existència de serveis socials específics d'ajuda a les dones maltractades dependents dels ajuntaments, consells comarcals i Generalitat de Catalunya.

En cas específic de víctima de violència masclista en l'àmbit de la parella i amb una situació administrativa irregular a l'estat Espanyol, se li informarà sobre el dret a regularitzar la seva situació per raons humanitàries, en els termes que disposen l'article 31Bis de la Llei 4/2000, de 11 de gener.

Es realitza l'acompanyament de la víctima al seu domicili o al lloc d'acolliment d'urgència que hagi estat gestionat per la PG-ME en benefici de la seva seguretat i protecció.

Posteriorment, des del GAV es realitza un seguiment personalitzat de la víctima. Aquest seguiment consisteix en contactes periòdics amb la víctima a través de trucades telefòniques o entrevistes personals, la informació i derivació a altres serveis, informació sobre el seu procediment judicial i l'estat processal del seu agressor, control de les mesures judicials de protecció atorgades, entre d'altres.

En el cas que la víctima no vulgui denunciar, els fets es posaran igualment en coneixement del Jutjat de guàrdia i de Fiscalia mitjançant diligències policials.



6.4. Àmbit judicial

En l'àmbit judicial de Berga, ambdós jutjats (1 i 2) són mixtos, en el sentit que són tant d'instància com d'instrucció, per tant, coneixen tant la matèria penal com la matèria civil. A més a més, el jutjat número 1 assumeix també les funcions de jutjat de violència sobre la dona i el jutjat número 2 assumeix les de registre civil. Per tant, la matèria que aquí estem tractant, sempre serà competència del jutjat número 1, tret que els Mossos d'Esquadra hagin detingut el presumpte autor dels fets en un dia en què sigui el jutjat número 2 el que estigui de guàrdia i es tracti d'un dissabte, un diumenge, un festiu o un dia intersetmanal, passades les 12 hores del matí, ja que en aquests casos li tocarà el jutjat número 2, però aquest tan sols realitzarà les diligències urgents de guàrdia (decidir sobre la llibertat o la presó provisional de la persona detinguda i/o decidir sobre l'ordre de protecció o altra mesura cautelar sol·licitada), després el jutjat número 1 serà el que continuarà tramitant el procediment.

En primer lloc, cal delimitar què es considera "violència sobre la dona", ja que tan sols inclou la violència exercida per una persona contra qui és o ha estat el seu cònjuge o qui és o ha estat persona unida al presumpte agressor per anàloga relació d'afectivitat, encara que no hi hagi hagut convivència (parelles de fet).



7. TIPUS DE DEMANDA

7.1. Demanda expressada

La víctima identifica la situació d'abús en què es troba i expressa la necessitat i la demanda de rebre suport, assessorament i protecció per la seva situació. Aquesta demanda d'ajut pot ser o no ser de caràcter urgent. En el primer cas estarem davant un episodi d'esclat de la violència, i la dona demana prendre mesures urgents davant els fets que han succeït. En el segon cas estarem davant una situació en què no hi ha esclat de la violència en aquell moment, però s'està produint el cicle de la violència, la demanda no és urgent, per tant, el tipus d'intervenció serà en part diferent.

7.1.1. Demanda expressada en situació de crisi

a) Definició

Definirem aquesta demanda com aquella situació en què una **dona, major d'edat o menor emancipada, verbalitza la demanda de protecció davant de la violència quan hi ha risc per la seva integritat física, psicològica i sexual**. Es considera que estarem davant d'aquesta situació en un succés violent (cicle en esclat de violència) que requereix una atenció urgent i immediata.

Estarem davant d'una demanda expressada en situació de crisi quan la víctima necessiti rebre:

- **Atenció mèdica:** La dona té lesions greus o no, tant físiques com psicològiques, i ha de rebre atenció immediata.
- **Atenció social:** La dona necessita atenció immediata i ineludible de serveis socials, ja que s'ha produït o es preveu un deteriorament de la situació personal i social de la víctima (manca d'allotjament, manca de recursos econòmics i menors en risc).

S'activarà aquesta situació quan, bàsicament, la víctima ho demani directament o ho sol·liciti a la persona professional que en fa el seguiment, o bé quan hi hagi menors i es valori la situació de risc.

Seràn les persones professionals que atendran i rebran la demanda les que hauran de determinar en un primer moment si es produeix una situació de risc que impliqui activar els recursos d'urgència.



b) Agents implicats:

Àmbit social:

Equips bàsics d'atenció social

Àmbit de salut:

Àrees bàsiques de salut

Hospital d'urgències

Àmbit policial:

Mossos d'Esquadra

Polícia Local

Àmbit judicial:

Jutjat de guàrdia o de violència

c) Objectius:

a. General: Garantir la màxima protecció a la víctima.

b. Específics:

- Coordinar les accions de totes les persones professionals implicades en la intervenció per evitar la victimització secundària.
- Garantir la màxima agilitat i eficiència.
- Fomentar i aplicar els circuits interns per a cada àmbit implicat.

d) Estratègies d'actuació

La dona identifica la situació d'abús, expressa la necessitat i demana rebre suport, assessorament i protecció per la seva situació.

Estratègies que permetran ordenar i portar a terme el circuit d'intervenció per afrontar la situació de crisi.

- Els serveis i les persones professionals implicades han elaborat i aprofundit en els circuits, els criteris i les pautes d'actuació internes en les situacions de crisi, en especial com abordar les urgències en l'àmbit social, sanitari i policial.



Com a criteri general, la sol·licitud d'ordre de protecció es tramitarà des dels Mossos d'Esquadra, per un criteri de màxima agilitat i intervenció policial en cas d'urgència. En conseqüència, els professionals implicats en aquest circuit derivaran les víctimes de violència masclista a aquest cos policial, perquè interposin denúncia i demanin protecció, sens perjudici. També des de l'àmbit judicial es poden cursar denúncies i ordres de protecció.

- Els serveis d'atenció social realitzaran l'acollida d'urgència en un màxim de 48 hores, en casos de necessitar allotjament l'atenció serà immediata. Si es dona fora de l'horari d'atenció, de 8 a 15 h, de dilluns a divendres i caps de setmana, l'atenció la faran els Mossos d'Esquadra.
- S'activa el Servei d'Atenció Psicològica Urgent quan es valora la necessitat i la dona ho accepta (Servei d'Atenció Psicològica Urgent SAPU- DASC), només en situacions greus (p. e. agressions físiques molt importants, mort...). Aquest servei dona una atenció psicològica immediata a les persones víctimes de violència masclista. Les persones professionals es desplacen al lloc de l'incident, amb l'objectiu d'oferir recolzament ràpid i eficaç, per tal de prevenir un dany psicològic irrecuperable.

Els serveis socials bàsics o els Mossos d'Esquadra poden activar el servei, trucant:

A la línia d'atenció a les dones en situació de violència masclista
900 900 120 (24h)

A la Oficina d'Informació de l'Institut Català de les dones, en horaris d'oficina tel. 93 317 92 91 (horari d'oficina de dilluns a dijous de 9 h a 14 h i de 16 h a 18 h divendres de 9 h a 14 h. De l'1 de juny al 30 de setembre, del 15 de desembre al 10 de gener i els dies de setmana santa de dilluns a divendres de 8,30 h a 14,30 h

- Servei d'allotjament urgent.
Es tracta d'un servei d'allotjament per a dones víctimes de violència masclista en l'àmbit de la parella i per als seus fills i filles, en situació de crisi i risc greu.

Pautes i acords de les persones agents implicades

Les estratègies utilitzades i l'esquema del circuit es complementa amb les pautes d'actuació de cada servei implicat en l'atenció d'aquestes situacions, així com també amb les coordinacions necessàries entre els diferents serveis.



Àmbit social

Equips bàsics d'atenció social primària.

Són la porta d'entrada a diferents recursos específics (exemple: cases d'acollida) i són l'únic agent interventor en aquest protocol que té competència per tramitar ajudes específiques: (prestacions econòmiques, alimentació, habitatge...).

Pautes d'actuació interna

Els Serveis Socials garanteixen una primera acollida d'urgència en un màxim de 48 hores quan es deriva d'un altre servei d'urgència (Policia Local, Mossos d'Esquadra...).

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 8 a 15 hores.

- a) Iniciativa de la víctima en horari d'atenció.
 - Quan la dona es persona als serveis socials municipals: en el cas que s'atengui una persona que ha estat víctima de violència es derivarà mitjançant la Fitxa de comunicació entre serveis (annex 2), prèvia trucada a la comissaria de Mossos d'Esquadra o als jutjats, perquè es trameti la denúncia i se sol·liciti l'ordre de protecció, si així es vol.
 - Per trasllat i protecció de la víctima i dels seus fills o les seves filles (si n'hi ha), es demanarà la col·laboració de Mossos d'Esquadra per al seu trasllat amb una avaluació prèvia per part de l'Equip d'Atenció Social que valorarà la necessitat i procurarà que es realitzin les actuacions pertinents (revisió mèdica, acompanyament, mesures de protecció oportunes...), si la dona així ho vol.
 - En el cas que es valori el risc per a la dona i els seus fills o les seves filles, s'oferirà la possibilitat d'acompanyament al domicili per la recollida d'objectes personals, en el cas que hagi d'abandonar el domicili (sigui per part dels Serveis Socials com per part dels Mossos d'Esquadra).
- b) Per derivació dels Mossos d'Esquadra o per part dels jutjats en situacions d'urgència social.
 - Primera acollida d'urgència amb un màxim de 48 hores.
 - Berga: se centralitzarà la demanda a la coordinadora de Serveis Socials de l'Ajuntament que serà qui en farà la derivació (annex 2).
 - Comarca: se centralitzarà la demanda a la coordinadora de Serveis Socials de la comarca que realitzarà conjuntament la valoració i la derivació pertinent (annex 2).



- En qualsevol cas, es realitzarà una valoració diagnòstica de la situació i es valorarà la possibilitat de realitzar un pla de treball consensuat amb la dona per establir així un seguiment o bé derivar-la a una altre recurs de la xarxa (PIAD, allotjament...).
- Per a la realització de trasllats a serveis no ubicats a la comarca, es demanarà la col·laboració dels Mossos d'Esquadra (especialment quan es tracti d'un trasllat a una casa d'acollida).

Acords entre les persones agents implicades

Serveis d'allotjament d'urgència

- Aquest servei va dirigit a dones víctimes de violència masclista. I també s'adreça als seus fills i les seves filles menors que viuen a la comarca del Berguedà.
- Dones víctimes de violència masclista en l'àmbit de la parella que no disposin de recursos personals, familiars o socials per fer front a aquesta situació: manca d'allotjament, de recursos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques, o bé manifestin la voluntat d'optar per una casa d'acollida.
- Han de manifestar la voluntat de rebre suport per part de serveis socials bàsics i acceptar el pla de treball establert per part de l'EBASP.
- Aquests serveis oferiran els recursos i les prestacions que es disposin i que es considerin adients per tal de poder resoldre la situació urgent de necessitat (alimentació, trasllat a la casa d'acollida, acolliment temporal, teleassistència...).
- Es recomana també el desplegament del recurs de suport psicològic i emocional immediat (Servei Atenció Psicològica Urgent SAPU-DASC 24 h) per a les situacions greus.(900 900 120 24h o bé 93 317 92 91 horaris oficina)
- La persona víctima de violència ha de tramitar la denúncia de l'agressió prèviament o ha de comprometre's a formalitzar-la, deixant 2 o 3 dies de marge.
- Des del Punt d'Informació i Atenció a la Dona de Berga es dona suport tècnic al personal professional i suport emocional i psicològic de contenció per a la dona.
- Es tramitarà Comunicat judicial, informant prèviament a la dona i una vegada s'hagin establert els recursos suficients per a la protecció de la dona.



Els Equips Bàsics d'Atenció Social, en el moment de detectar un cas que necessiti allotjament urgent, en proposarà la seva utilització al Consell Comarcal del Berguedà.

Els serveis responsables de l'activació d'aquests recursos seran els serveis socials de referència (Berga o comarca) quan la demanda o detecció es faci en horari laborable de Serveis Socials, que serà de 8 a 15 h.

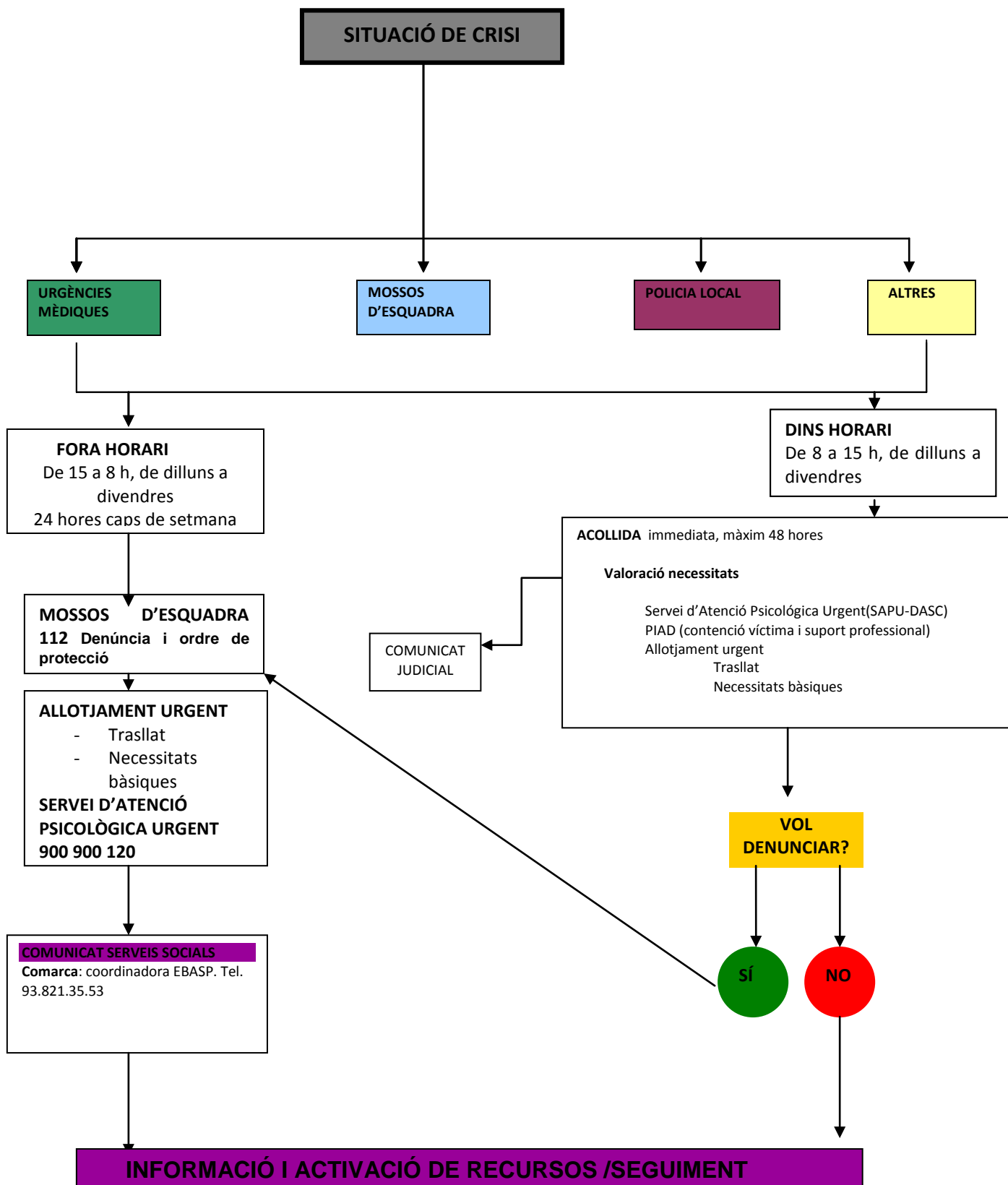
En el cas de fora d'horari (caps de setmana i a partir de les 15 h), els Mossos d'Esquadra podran activar el servei d'allotjament urgent quan valorin la necessitat immediata. Ho comunicaran a la coordinació de Serveis Socials del Consell Comarcal a les 8 h del matí del dia següent laborable.

- Es realitzarà una tramesa de les dades més rellevants de la dona, quan s'hagi de comunicar a Serveis Socials. Aquestes dades es trametran per correu electrònic i es recolliran a la Fitxa de comunicació entre serveis (annex 2).
 - Dades bàsiques de la víctima i dels seus fills o les seves filles (nom i cognoms, edats, nacionalitat, telèfons de contacte, lloc de residència...).
 - Estat de salut de la víctima (física i psicològica) i dels seus fills o les seves filles.
 - Possibilitat o no de desplaçaments (per facilitar la valoració de la necessitat d'acompanyament policial).
 - Situació judicial: si ha cursat o no denúncia, si hi ha ordre de protecció o no, si existeix l'informe d'assistència (lesions)...
 - Breu explicació dels fets: intervencions o actuacions que s'han realitzat.
- La persona referent del cas serà la treballadora social o l'educadora social de l'Ajuntament on estigui empadronada la víctima.



CIRCUIT

Equips bàsics d'atenció social primària





Àmbit de salut

Urgències de l'Hospital Comarcal Sant Bernabé

Pautes d'actuació interna

1. La primera atenció la fa la infermera d'urgències, que és qui valora la situació i facilita la visita mèdica en funció de la gravetat.
2. Sempre s'atendrà a la víctima sense la presència de la parella i/o acompanyant per tal de facilitar l'expressió de la situació en què es troba.
3. Se li realitzarà una exploració física i psicològica i se li practicaran les proves complementàries corresponents.
4. S'avisarà a la Treballadora Social del centre SEMPRE que sigui dins de l'horari laboral (dilluns–dimecres 9h-17h, dijous de 9h-16.30h i divendres de 9h-16h). Aquesta farà una valoració socio-familiar i se l'assessorarà i informarà dels passos i recursos que es pot acollir .

Si la urgència es fora de l'horari del Servei de Treball Social, aleshores es generarà una consulta externa per tal que posteriorment es posin en contacte amb Serveis Socials d'Atenció Primària.

5. Es realitza un informe mèdic i un comunicat d'assistència que serà remés al Jutjat de Guàrdia. S'informarà a la víctima d'aquest tràmit.

Una vegada acabada l'assistència s'informa de la possibilitat de realitzar una denúncia als Mossos d'Esquadra. Si la situació és de risc o no té recursos per desplaçar-se, serà el centre qui informarà als Mossos d'Esquadra de la situació i si cal sol·licitarà la seva presència.

Acords amb altres agents implicats

1. Es realitza un comunicat d'assistència en què es detalla si hi ha hagut lesions, siguin físiques o psicològiques, i es fa a discreció de la persona professional. Es realitza sempre que es valori una situació greu i/o amb risc per als infants (en el cas que n'hi hagi).
2. Si la situació és de risc i imminent i, especialment quan hi ha menors, es realitza una trucada als Mossos d'Esquadra.
3. El criteri per determinar qui serà la persona professional de referència serà la necessitat d'activar recursos socials, ja que en aquest cas serà la treballadora social de l'Equip Bàsic d'Atenció Social. En el cas que no sigui necessari activar

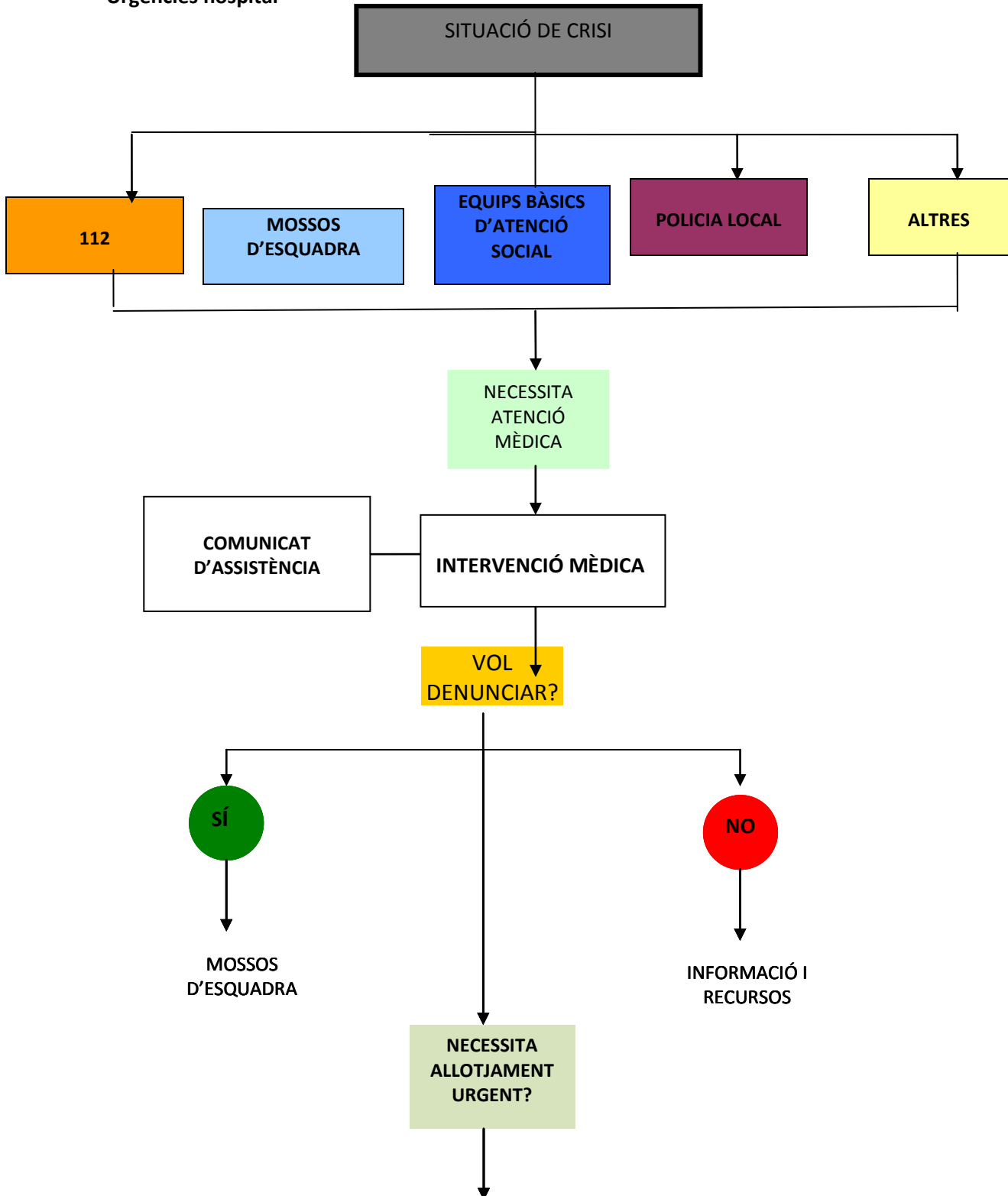


recursos socials, la persona professional de referència serà la treballadora social de Salut.



CIRCUIT

Urgències hospital



Coordinació EBASP
Dins horari: de 8 a 15 h, de dl. a dv.
Mossos d'Esquadra
Fora horari: de 15 a 8 h de dl. a dv. /
24 hores cap de setmana



Àrees bàsiques de salut i consultoris locals

Pautes d'actuació interna

1. La primera atenció la fa la Unitat Bàsica d'Atenció, que son el metge/ssa i l'infermer/a de referència de cada persona, dintre de l'Equip d'Atenció Primària.

Aquesta visita es fa en els horaris de visita diària que són de 8 del matí a les 17 hores o bé en horaris d'atenció urgent (des de les 17 h fins a les 8 del matí del dia següent).

La visita consisteix en MEAP: motiu que refereix la persona atesa, l'exploració, física, psíquica i emocional, l'avaluació, que és el diagnòstic, i el pla de tractament que es refereix a les mesures que es prenen respecte al problema.

Amb tota aquesta informació es fa el comunicat d'assistència, el comunicat que s'envia al jutjat.

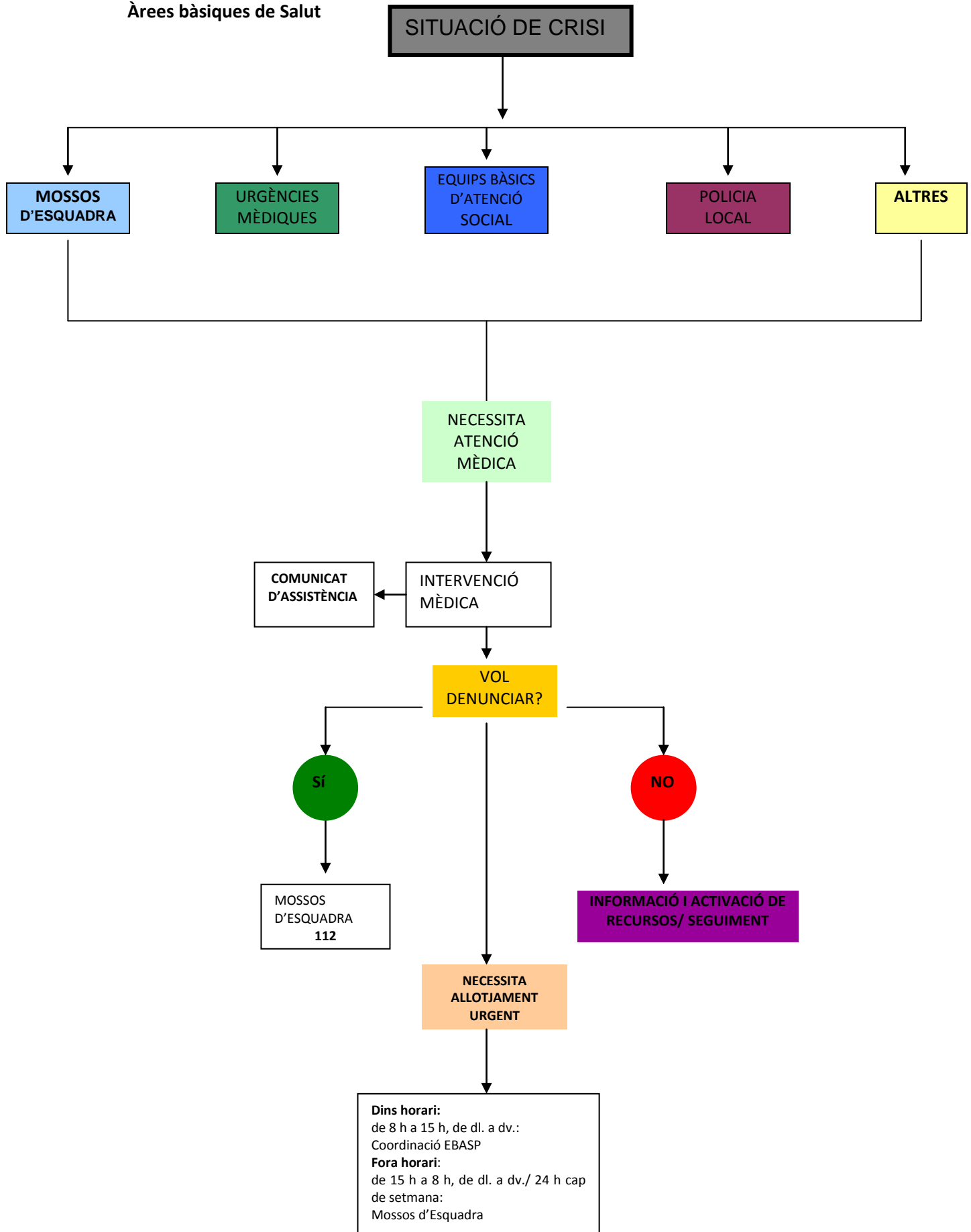
En el cas de que la persona necessiti recursos socials, es farà la derivació a Serveis Socials d'Atenció primària segons el full de derivació annex i per correu electrònic.

Acords amb altres agents implicats

1. Es realitza un comunicat d'assistència en què es detalla si hi ha hagut lesions, siguin físiques o psicològiques, i es fa a discreció de la persona professional. Es realitza sempre i quan es valori una situació greu i/o amb risc per als infants (en el cas que n'hi hagi).
2. Si la situació és de risc i és imminent, especialment quan hi ha menors, es realitza una trucada als Mossos d'Esquadra,
3. El criteri per determinar qui serà la persona professional de referència serà la necessitat d'activar recursos socials, ja que en aquest cas serà la treballadora social de l'Equip Bàsic d'Atenció Social. En el cas que no sigui necessari activar recursos socials, la persona professional de referència serà la treballadora social de Salut.
4. La derivació entre professionals de Salut i els Equips bàsics d'atenció social serà la fitxa de comunicació entre serveis (annex 2), i es trametrà per correu electrònic.



CIRCUIT
Àrees bàsiques de Salut





Àmbit policial

Mossos d'Esquadra

Pautes d'actuació interna

Atenció a la víctima en una intervenció policial al carrer

En moltes ocasions, el primer contacte que té la víctima amb les institucions es dona quan la policia ha d'intervenir en una situació de crisi, és a dir, en el punt culminant del seu maltractament. És en aquest punt que la policia posa en marxa una sèrie d'actuacions policials que es detallen a continuació:

- a) Acompanyament de la víctima a un centre sanitari sempre que sigui necessari, per tal rebre assistència mèdica urgent.
- b) Es prendrà declaració a possibles testimonis de l'agressió o d'altres que s'hagin produït amb anterioritat, veïns, familiars, etc.
- c) Si la dona resta hospitalitzada, un funcionari policial s'adreçarà a l'hospital per recollir-li la denúncia.
- d) Si procedeix, es detindrà el presumpte autor i en el cas de trobar-se escapolit, es demanarà una fotografia recent per tal de poder efectuar la seva recerca.

Atenció de la víctima a dependències policials

En horari de presència dels agents del Grup d'atenció a la víctima (GAV) seran els seus efectius els encarregats d'atendre aquestes víctimes; en la seva absència seran els efectius assignats a les Oficines d'atenció al ciutadà (OAC).

El fet que una víctima vagi a denunciar un episodi de violència, pot provocar-li una situació d'angoixa. Per part des de la policia, se li ha de donar una rebuda i acollida adequades a la seva situació. Cal tenir present que quan la dona denuncia maltractaments és perquè ha arribat a una situació familiar insostenible.

En el moment que el servei de recepció de la comissaria informi al GAV/OAC de la presència d'una persona per formular una denúncia s'actuarà amb la màxima discreció, confidencialitat i immediatesa possibles.

S'ha d'intentar fer passar a la víctima/denunciant a un locutori per realitzar la primera assistència.

Aquesta primera atenció té una funció de caire assistencial (estat general, assistència mèdica,...), però en la mesura del possible s'intentarà recopilar la informació bàsica dels fets que vol denunciar, de la gravetat dels mateixos, de la seva situació personal, és a dir, es realitzarà una primera valoració del cas.



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.....).

En els casos en què la víctima ho necessiti es gestionarà el servei d'atenció psicològica d'urgència, en cas que el municipi disposi d'aquest servei.

La PG-ME pren declaració a la víctima, de la forma que menys perjudiqui a la víctima per tal de no provocar una segona victimització, inspirant-li la confiança necessària perquè pugui explicar el seu cas.

Per aquest motiu, la PG-ME té present, el següent recull de bones pràctiques policials en l'atenció a la víctima de violència masculista:

- a) Atenció personalitzada a la víctima, amb el menor nombre possible d'agents. Han de ser agents amb formació especialitzada en aquesta problemàtica, per evitar que emetin missatges poc assertius.
- b) Establir un clima professional òptim d'atenció, contenció i assessorament. Prioritzar la recepció i tramitació d'aquest tipus de denúncies, per part dels GAV.
- c) Permetre l'expressió de sentiments i donar temps a la víctima per reordenar les seves idees.
- d) Adequar el llenguatge a la víctima a qui s'atén i evitar l'expressió de tecnicismes policials o jurídics.
- e) Evitar la desorientació de la víctima per manca o excés d'informació, i intentar establir un feedback que ens permeti confirmar que entén la informació que se li transmet.
- f) Transmetre la importància de la formulació de la denúncia malgrat es procedeixi a actuar d'ofici.
- g) Evitar comentaris que puguin posar en dubte el relat de la víctima. No s'ha de reinterpretar el que la víctima ha explicat. És important transcriure el que la persona ens diu, de la manera més ordenada i estructurada possible.
- h) No s'ha de tenir pressa a l'hora de recollir la informació. Cal tenir present que els fets relatats poden resultar poc clars en primera instància, a causa de l'estat emocional de la víctima.
- i) Adaptar-se al ritme de cada persona i portar l'actuació d'una manera modelada segons la situació que es dona.



Informació a la víctima

En el cas de víctimes de violència masclista en l'àmbit familiar i de la parella, se les ha d'informar del dret a sol·licitar una Ordre de Protecció en virtut de la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.

Aquesta llei preveu l'adopció cautelar de mesures penals, civils i socials com per exemple: la sortida de la persona inculpada del domicili, la prohibició de tornar a aquest, la prohibició d'aproximació a la víctima, al seu domicili, lloc de treball o qualsevol altre que sigui freqüentat per ella; la prohibició de comunicació amb la víctima; l'atribució de l'ús de l'habitatge, l'exercici de dret a la guarda i custòdia; la suspensió del règim de visites, etc.

S'informa a la víctima dels drets que l'assisteixen i de les accions que pot emprendre, segons quina sigui la seva situació, mitjançant formularis policials (actes) amb independència que interposi o no denúncia.

En els casos de víctimes de violència masclista en l'àmbit familiar i de parella, i de violència domèstica, cal informar-les del dret de ser assistides per un advocat d'ofici del torn especialitzat durant la seva compareixença en seu policial. La resta de víctimes de violència masclista han de sol·licitar el dret d'assistència jurídica, prèviament, al col·legi d'advocats de referència. En ambdós casos és necessari que la víctima sol·liciti aquest dret a fi d'obtenir el reconeixement exprés i necessari d'acord amb la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.

De l'existència de serveis socials específics d'ajuda a les dones maltractades dependents dels ajuntaments, consells comarcals i Generalitat de Catalunya.

En cas específic de víctima de violència masclista en l'àmbit de la parella i amb una situació administrativa irregular a l'estat Espanyol, se li informarà sobre el dret a regularitzar la seva situació per raons humanitàries, en els termes que disposen l'article 31Bis de la Llei 4/2000, de 11 de gener. La informació consisteix en què la víctima té dret a una autorització de residència temporal i de treball quan disposi d'una ordre de protecció judicial al seu favor o una sentència condemnatòria del seu agressor. També quan el Ministeri Fiscal elabori un informe en què reafirmi que és víctima de violència masclista en l'àmbit de la parella. Aquest fet suposa una paralització de l'expedient sancionador iniciat per presentar una situació administrativa irregular a Espanya.

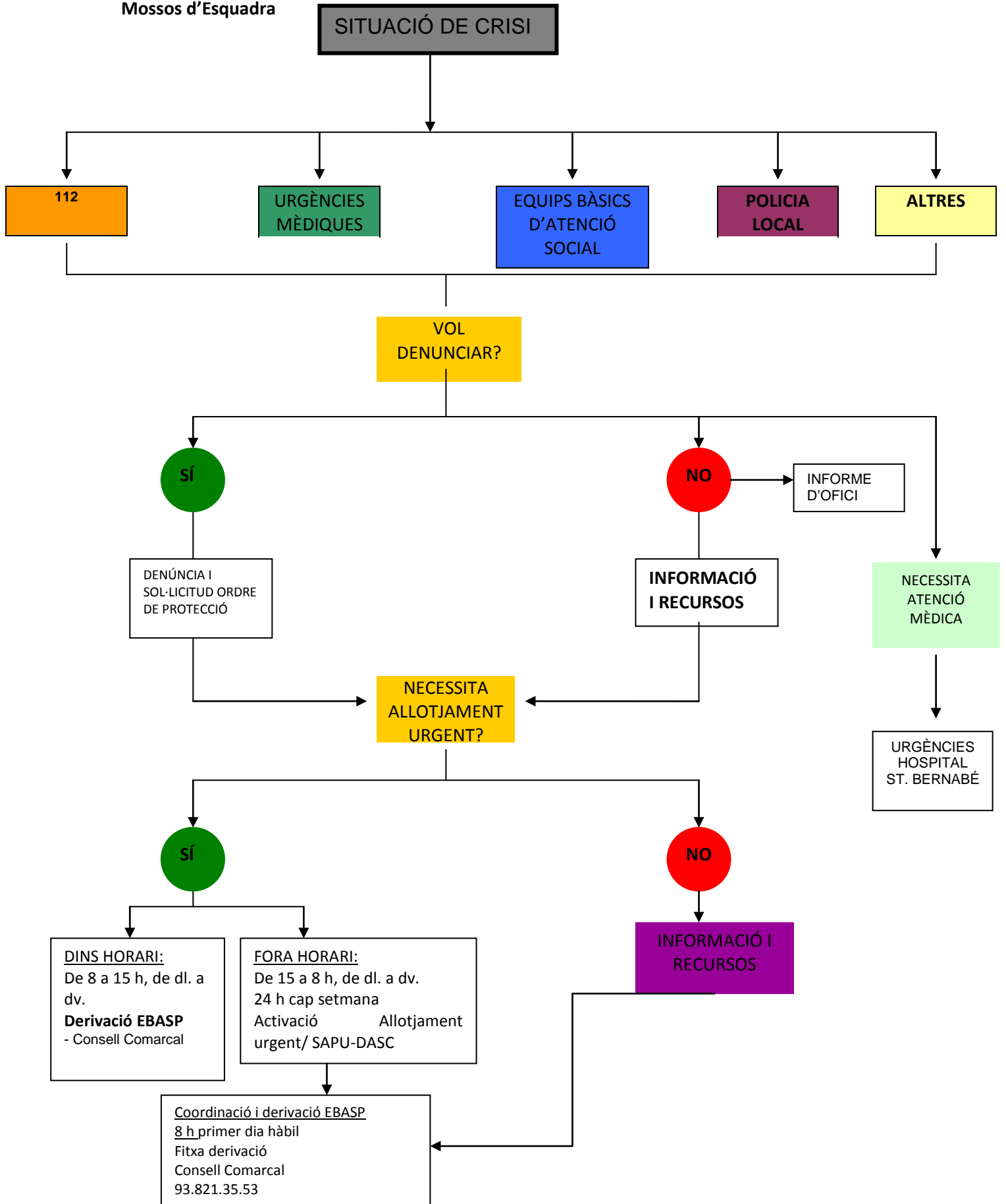


Acords amb altres agents implicats

1. S'estipula la realització de reunions periòdiques d'anàlisi de casos.
2. Pel que fa a la derivació es realitzarà a través del correu electrònic a la coordinadora de serveis socials de referència i s'utilitzarà la fitxa de comunicació entre serveis (annex 2).
Coordinadora de Serveis Socials del Consell Comarcal.
Coordinadora de Serveis Socials de l'Ajuntament de Berga.
3. Allotjament urgent.
Realitzaran la valoració i el trasllat els Mossos sempre que es valori la necessitat, existeixi una situació de risc perquè la dona pugui tornar al seu domicili i es demana que hi hagi una denúncia, tot i que no és exclouent.
També es podrà activar el Servei d'atenció psicològica urgent, sempre que hi hagi una situació de crisi greu.



CIRCUIT
Mossos d'Esquadra





Policia Local

Pautes d'actuació interna

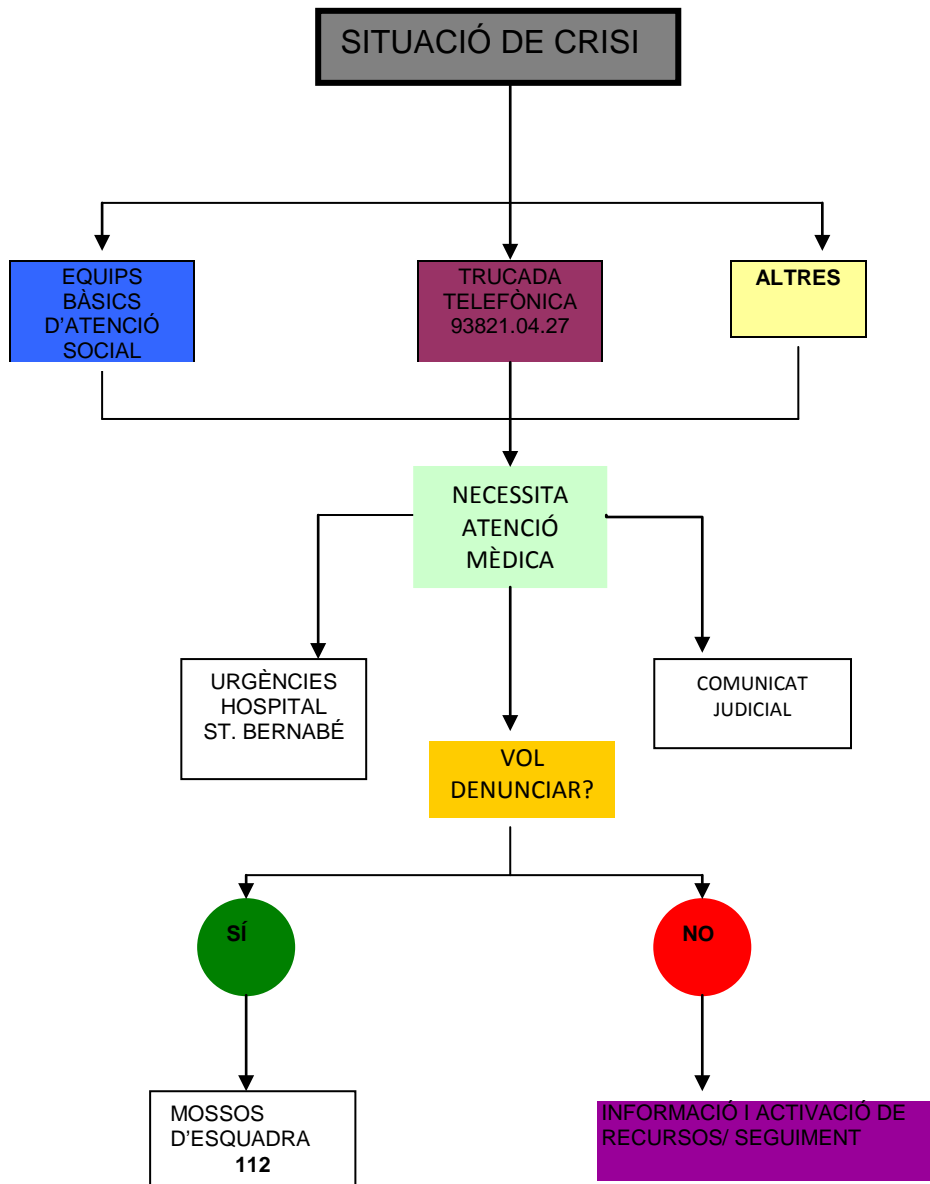
- a) Atenció d'urgència, prèvia trucada al 93.821.04.27
1. Personar-se i fer una atenció per realitzar una valoració dels fets.
 2. Acompanyar a un centre d'assistència la persona afectada si la situació ho requereix abans de demanar l'ordre de protecció o bé es demana la presència del metge o la metgessa d'urgències del CAP, que farà l'atenció mèdica i l'informe de lesions.
 3. Valorar la possibilitat de detenir la persona agressora.
 4. Informar la víctima per evitar la presència de la persona agressora.
 5. Acompanyar i/o adreçar la víctima a la comissaria dels Mossos d'Esquadra, si aquesta ho demana per interposar la denúncia i demanar protecció.
- b) Atenció a les dependències de la Policia Local quan la víctima es persona a denunciar o a informar.
1. Acompanyar-la a centres sanitaris, si és necessari.
 2. Acompanyar-la o derivar-la a la comissaria dels Mossos d'Esquadra si aquesta ho demana per interposar la denúncia i demanar la protecció.
 3. Informar-la sobre la situació de la persona agressora.
 4. Informar-la sobre els recursos i altres serveis.

Acords amb altres agents implicats

1. Acompanyar la dona als Mossos si vol denunciar, si no es fa la derivació a Serveis Socials.
2. Es realitzarà un Comunicat judicial.



CIRCUIT Polícia Local





Àmbit judicial

La víctima pot dirigir-se als Mossos d'Esquadra a formular la corresponent denúncia (i en aquest cas entra en funcionament l'àmbit policial) o directament pot fer-ho si es presenta al jutjat i manifesta que desitja formular una denúncia.

Quan els Mossos d'Esquadra hagin realitzat les actuacions pertinents, trametran l'atestat al jutjat i deixaran les persones implicades citades per comparèixer al jutjat un dia o bé sense fer-ho, supòsit en què les citacions es faran des del jutjat mateix.

Si la denúncia és formulada directament per la víctima en el jutjat, s'inicien les actuacions en el mateix jutjat, i es disposa també la citació de les persones implicades.

Quan les persones implicades (la víctima i el presumpte agressor) són citades al jutjat, se'ls pren declaració sobre els fets denunciats, amb l'assistència de lletrat, que pot ser el particular (privat) que pugui tenir la persona o l'advocat d'ofici que se li haurà ofert en seu policial o en seu judicial. En el moment d'efectuar les declaracions es garanteix que es facin per separat, sense que la víctima pugui veure ni coincidir amb la persona agressor en sortir o entrar al jutjat ni dins d'aquest. Prèviament a prestar declaració, s'informa al presumpte agressor (estigui o no detingut) dels drets que l'assisteixen com a imputat en un procediment penal com a presumpte autor d'un delictes i a la perjudicada se la informa dels drets que l'assisteixen com a tal i que es concreten en el dret a reclamar una indemnització per les possibles lesions o danys causats i el dret a personar-se en la causa amb advocat i procurador per pretendre la condemna de l'imputat, encara que la víctima no ho faci, ho farà igualment el Ministeri Fiscal si considera que existeixen prou elements per formular acusació, ja que el Ministeri Fiscal exerceix el paper de part acusadora.

Un cop preses les declaracions de la víctima i de l'imputat, s'acordaran les diligències oportunes a practicar, com pot ser que la víctima que presenti lesions sigui visitada pel metge forense, que sigui citat un testimoni a declarar, etc., tot seguint el procediment penal corresponent. Tot això amb independència del que durant el servei de guàrdia s'hagi pogut decidir (si fos el cas) sobre la llibertat o la presó provisional de qui hagi estat detingut o sobre la sol·licitud d'ordre de protecció o altra mesura cautelar que s'hagi pogut sol·licitar.



Jutjat de guàrdia o jutjat de violència

Pautes d'actuació interna

1. Si la víctima es dirigeix per iniciativa pròpia al jutjat per interposar una denúncia i sol·licitar protecció, se li proposarà la derivació als Mossos d'Esquadra.
2. Les compareixences que s'interposin es faran amb diferències horàries suficients per tal de garantir que la víctima i la persona agressora no coincideixin ni dintre ni fora dels jutjats.

Acords amb altres agents implicats

1. Possibilitat que des del jutjat es pugui fer arribar a la persona professional de referència un ofici en què s'especifiqui que aquella dona ha cursat denúncia i en el cas que la retiri també es pugui traspasar aquella informació.
2. En aquest cas en trametrà una còpia a les coordinadores de Serveis Socials en funció de la zona a la qual pertoqui (Berga o comarca).

Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Berga: 93 821 53 31
Coordinadora de Serveis Socials del Consell Comarcal 93 821 35 53
Horaris de 8 h a 15 h

- 3.- S'informarà a la víctima dels recursos d'assessorament i atenció que té a la seva disposició, especialment del Punt d'Informació i Atenció a la Dona (assessorament psicològic i jurídic) i en general derivació a Serveis Socials.



CIRCUIT Judicial

SITUACIÓ DE CRISI

DENÚNCIA

MOSSOS D'ESQUADRA 112

JUTJAT DE GUÀRDIA

JUTJAT DE VIOLÈNCIA

SOL·LICITUD ORDRE PROTECCIÓ

SÍ

NO

CITACIÓ/COMPAREIXENÇA

Demanda d'informe social

RESOLUCIÓ JUDICIAL IMMEDIATA

PROCEDIMENT PENAL

Comunicat a Serveis Socials

ADMISSIÓ

NO ADMISSIÓ

Ofici a Mossos per protecció i compliment de mesures

- | |
|---|
| MESURES PENALS
Prohibició d'apropament i comunicació
Expulsió del domicili
Prohibició de residència |
| MESURES CIVILS
Fills, custòdia i visites
Ús del domicili familiar
Pensions |



7.1.2. Demanda expressada en situació de no-crisi

a) Definició

Es produeix quan la víctima no sol·licita mesures urgents de protecció però verbalitza i identifica una situació de violència de caràcter continu o habitual, amb trencament o no de la convivència o vincle, i sol·licita ajut, orientació i assessorament sobre la seva situació.

Aquest circuit pretén, com a objectiu general, donar suport a la dona que demana ajut i manifesta que pateix violència però no està preparada per assumir una intervenció o no vol activar el circuit d'urgència. La violència, en aquest cas, es pot trobar en **fase d'instal·lació, de cronificació o de recuperació**:

- **Instal·lació:** primers episodis de violència física o psicològica. En aquesta fase, poques vegades la dona identifica la situació de maltractament.
- **Cronificació:** es produeixen episodis de violència més freqüents, agressions més greus, diferents formes d'abús... Es comencen a detectar els efectes de la síndrome de la dona maltractada, pèrdua de salut física i/o psicològica, aïllament familiar, social...
- **Recuperació:** situació de perill de la dona arran del trencament de la relació (persisteix el cicle de la violència), dificultats pel que fa als factors socials (procés judicial, problemes laborals, econòmics, protecció...), estat psicofísic de la dona afectada i efectes negatius de la situació en els fills/es.

En el nostre territori no hi ha serveis especialitzats per atendre aquesta demanda, i, per tant, són absorbits bàsicament pels serveis que presten atenció directa de caràcter social, psicosocial i de salut a la ciutadania.

Per mitjà del consens, s'han de recollir les estratègies que es desenvolupen des dels diferents serveis per tal d'afrontar les demandes de les dones en situació de violència.



b) Agents implicats en l'atenció

Punt d'Informació i d'Atenció a la Dona

Quan la situació psicosocial està influint molt (creences errònies, nivells moderats d'ansietat o de depressió, problemes de relació, aïllament social...)

- Equips bàsics d'atenció social
Quan la situació de violència afecta les necessitats bàsiques de les persones.
 - Menors i persones discapacitades
 - Necessitats de recursos especialitzats (casa d'acollida, pisos de suport, ajudes econòmiques...)

- Àrees Bàsiques de Salut
Quan hi hagi un vincle entre la dona i el professional que l'atén, no hi hagi una patologia greu i no existeixi urgència social.

- Programa d'assistència Sexual i Reproductiva
Quan s'atempti contra la salut sexual i reproductiva.
 - o Agressions sexuals
 - o Embaràs
 - o Interrupció voluntària embaràs (IVE)

- Salut mental
Quan la possible pertorbació de la de la salut mental interfereixi significativament en la vida quotidiana de la dona fins al punt que no la deixi funcionar.

- Serveis d'ocupació, formació
Com a suport per tal de millorar l'autonomia de la dona i possibilitar la pròpia autogestió econòmica, mitjançant l'ocupació i els recursos laborals específics.

c) Objectius:

Generals:

- Aconseguir que la dona deixi d'estar en la situació de violència i es pugui recuperar.



Específics:

- Evitar la victimització secundària.
- Optimitzar els recursos existents.
- Crear un material i un llenguatge comuns pel que fa a l'atenció, derivació i intervenció en els casos de violència masclista.
- Orientar i donar suport a la víctima en el procés de violència masclista.
- Informar la dona de l'existència d'un circuit d'urgències i dels recursos que hi pot trobar.
- Impulsar l'atenció grupal de les dones víctimes de violència.
- Mantenir la privacitat i el caràcter confidencial de la informació, donar suport a la dona i respectar les decisions que prengui.



d) Estratègies d'actuació

Per poder donar una resposta adequada a tots els casos de violència masclista segons els recursos i serveis disponibles, s'haurien de dissenyar les estratègies següents per afavorir el treball en xarxa i atendre de la forma més especialitzada possible, segons les necessitats de la dona i la seva demanda:

- a. El professional de referència serà qui atengui per primera vegada la dona, excepte que el cas s'hagi de derivar a Serveis Socials (necessitat de recursos socials), ja que llavors s'assumirà la demanda des d'aquest servei.
S'ha d'assenyalar que, en aquests casos, és imprescindible la col·laboració entre els diferents professionals per tal de poder fer un seguiment del cas i la coordinació de les actuacions que se'n derivin.
- b. En el cas que el professional valori la necessitat de comunicar la situació als òrgans judicials, caldrà informar la dona d'aquesta decisió i de les seves repercussions, i també caldrà activar el circuit d'urgències en cas que la dona sol·liciti protecció.
- c. El canal de derivació serà la Fitxa de comunicació entre serveis(annex 2).

Observacions i recomanacions

És important tenir en compte que el procés que s'inicia des del moment en què la dona realitza una demanda concreta fins al moment en què es recull tota la informació en relació a la situació de violència viscuda, pot ser ràpid o lent, i durar mesos. S'ha de respectar i acceptar aquest procés i oferir acompanyament actiu.

Confirmació de la situació de violència:

- Tipus de violència viscuda
- Gravetat de la situació de violència
- Factors de desprotecció i valoració de l'existència de perill (sobre ella mateixa i sobre els fills/es, si n'hi ha)
- Valoració de l'impacte de la violència exercida: sobre els cos, àmbit psicològic i emocional i àmbit relacional i de l'entorn
- Factors de protecció existents: de la mateixa dona, de l'àmbit familiar del mateix entorn
- Quines necessitats cal atendre



7.3 Demanda no expressada

a) Definició

Quan la dona no verbalitza la situació de violència, perquè no la identifica o no vol expressar-la, els agents hauran de detectar la situació de possibles maltractaments mitjançant indicis físics i psicològics per poder tirar endavant la demanda de prestacions, ajuts, orientació diversa...

b) Objectius

- Ajudar la dona a identificar la situació en la qual es troba.
- Formar els professionals d'atenció per tal que puguin identificar els indicis de violència masclista.
- Crear un vincle de confidencialitat i ajut, en un clima de confiança, per facilitar l'expressió de la situació.
- Identificar els indicadors de risc i de detecció de la situació de violència.

c) Estratègies de detecció

La formació dels professionals que intervenen en el circuit constituirà una eina bàsica en aquesta situació, ja que la dona no identifica o no verbalitza el que li està passant.

Totes les estratègies de conscienciació i sensibilització adreçades a la ciutadania seran fonamentals perquè la dona identifiqui la situació i demani ajut, i estaran dintre de l'abast de l'actual protocol, en el si de la Comissió de Seguiment.

Observacions i recomanacions

- No s'ha de forçar la víctima a parlar i cal promoure un clima de confiança i confidencialitat.
- Si es detecta una situació greu, cal comunicar-ho als Mossos d'Esquadra o bé al Jutjat.
- És important que tots els serveis tinguin la informació sobre violència masclista i la lliurin a les persones que acudeixin als serveis.
- Cal potenciar les habilitats de comunicació (empatia, escolta activa, preguntes obertes, assertivitat...).
- Cal definir quins aspectes s'han de fomentar i quins s'han d'evitar.



Com detectar situacions de violència i dur a terme una avaluació del risc?

Hi ha consens institucional i social a l'hora de reconèixer que les situacions de violència ateses actualment pels diferents sistemes de serveis són solament la punta de l'iceberg. Malgrat que el marc normatiu actual ha facilitat que moltes dones expressessin aquest problema i demanessin ajuda, encara són moltes les dones que avui en dia viuen en situacions de violència i no demanen ajuda.

Moltes vegades, des de Serveis Socials o des del Punt d'Informació i Atenció a les Dones, fins i tot des dels serveis de salut, es detecten casos de dones que s'adrecen a aquests serveis per temes que inicialment semblen no estar relacionats directament amb una situació de violència (demandes d'ajuda econòmica, dificultats amb els fills, problemes de parella, etc.) però sota dels quals, finalment, es va descobrir una història de maltractament.

D'aquí la importància d'afinar els criteris i els indicadors de detecció. S'ha de diferenciar entre indicadors que alerten sobre la possibilitat que hi hagi una situació de maltractament vers la dona i la necessitat de fer preguntes per tal de confirmar o no la sospita de violència.

Els indicadors d'alerta apunten que la hipòtesi de violència és possible en aquella situació.

De cap manera podem abordar la dona i preguntar-li directament si pateix algun tipus de violència. Cal crear un clima de confiança, escolta i empatia al mateix temps que anem recollint informació més focalitzada que ens permeti confirmar o refutar la hipòtesi de possible maltractament.

Indicadors d'alerta

Cal que es donin diversos indicadors alhora perquè es pugui valorar que hi ha indicis de violència, ja que, per si sols, poden no tenir cap significació específica.

Per confirmar aquests indicis, i després de crear un clima de confiança, es poden formular una sèrie de preguntes obertes que han de facilitar la comunicació amb la dona.

9.- Comissió d'avaluació i seguiment

El seguiment i l'avaluació del protocol s'efectuarà mitjançant una comissió d'avaluació i seguiment integrada per personal tècnic. Aquesta comissió quedarà constituïda en el període màxim de 30 dies a partir de l'endemà de la signatura d'aquest protocol, i donarà compte com a mínim d'un cop a l'any al Plenari d'Entitats.



Funcions de la comissió d'avaluació i seguiment:

- Vetllar per l'aplicació del protocol i analitzar les incidències que puguin sortir.
- Actualitzar les informacions contingudes en el document en relació amb els diferents serveis, actuacions o normatives que es puguin establir.
- Elaborar els indicadors de seguiment i avaluació.
- Elaborar els documents de derivació.
- Proposar l'elaboració de nous acords per donar resposta a altres situacions de violència masclista.
- Proposar la incorporació de nous agents, ja sigui de forma permanent o puntualment.
- Proposar accions per a la sensibilització i el disseny de programes de prevenció.

Aquesta Comissió estarà composta per 9 persones titulars i 6 suplents, distribuïdes per cada àmbit d'actuació.

- 2 persones titulars (2 suplents) de l'àmbit de la salut.
- 2 persones titulars (2 suplents) de l'àmbit social.
- 2 persones titulars (2 suplents) de l'àmbit policial.
- 1 persona titular (1 suplent) de l'àmbit judicial.
- 1 persona titular de l'Ajuntament de Berga com a coordinadora.
- 1 persona titular del Consell Comarcal del Berguedà com a coordinadora

Aquesta comissió es reunirà anualment de manera ordinària, sens perjudici que es puguin establir un major nombre de reunions a proposta raonada d'alguna persona que en sigui membre o per situacions d'especial complexitat.

CIRCUIT GENERAL. COMARCA DEL BERGUEDÀ

Mossos d'Esquadra	Polícia Local	Àrees Bàsiques Salut	HOSPITAL Sant Bernabé	Centre Salut Mental	Serveis Socials	Punt d'Informació i Atenció a les Dones	Jutjats	Altres Caritas / Creu Roja
-------------------	---------------	----------------------	-----------------------	---------------------	-----------------	---	---------	----------------------------

DEMANDA EXPRESSADA
La dona identifica la situació d'abús i expressa la necessitat i la demanda de rebre suport assessorament i protecció per la seva situació.

DEMANDA NO EXPRESSADA
La dona no verbalitza la situació de violència, no la identifica o no vol expressar-la
Objectiu:
Ajudar a la dona a identificar la situació en la que es troba.

SITUACIÓ DE CRISI
Hi ha una demanda de protecció i es requereix una atenció urgent i immediata
Objectiu:
Garantir la màxima protecció de la víctima

SITUACIÓ DE NO CRISI
No sol·licita mesures urgents de protecció, però identifica una situació de violència de caràcter habitual.
Objectiu:
Aconseguir que la dona deixi d'estar en situació de violència i es pugui recuperar

Necessita Atenció Mèdica?
SI

SI

ABS I C L
HOSPITAL URGÈNCIES

Comunicat d'assistència

Urgència Social?
SI

SI

SERVEIS SOCIALS
HORARI: EBASP
NO HORARI: Mossos Socials
Activació Recursos Socials d'Urgència: atenció menors, acolliment urgent.

Punt d'Informació i Atenció a la dona (PIAD)
Contenció víctima i suport professionals

Vol denunciar ?
SI

SI

FORCES DE SEGURETAT
Polícia Local
Mossos d'Esquadra

Informe d'ofici

PROCES JUDICIAL
Mesures de protecció

Valoració de la situació de risc

INDICADORS

ACCEPTACIÓ INTERVENCIÓ

CRITERIS DE DERIVACIÓ

PROFESSIÓ DE REFERÈNCIA

INFORMACIÓ I RECURSOS

NO ACCEPTACIÓ INTERVENCIÓ

EINES NECESSÀRIES

ATENCIÓ, SEGUIMENT I MILLORA DE LA VÍCTIMA
Punt d'informació i d'atenció a la dona
Serveis Socials Atenció Primària
Àrees Bàsiques de Salut
Salut Mental
Accions de seguiment i control per part de Mossos i Fiscalia (en el cas de denúncia)
Recursos Laborals

SEGUIMENT/RECUPERACIÓ/REPARACIÓ

DERIVACIÓ DE LA VÍCTIMA si ho necessita i vol rebre informació, orientació, suport, ajuda per millorar la situació

AGENTS	SERVEIS	ADREÇA	TELÈFON/FAX E-MAIL	HORARI D'ATENCIÓ	PERSONA DE REFERÈNCIA
	Emergències		112	24 hores	
MOSSOS D'ESQUADRA	Grup d'Atenció a la Víctima	C/ Pla de l'Alemany, s/n Berga	Tel. 93.881.57.85 Fax 93 822 07 44 ITPG6945@gencat.cat	dilluns a divendres 24 h	Carme Puig Grup d'Atenció a la Víctima
	Oficina d'Atenció Ciutadana	C/ Pla de l'Alemany, s/n Berga	Tel. 93.881.57.85 Fax 93 822 07 44 ITPG990@gencat.cat	Dilluns a divendres 24 h	Joan Demunt Cap Oficina d'Atenció Ciutadana
JUTJAT	Jutjat de Violència Contra la Dona Núm.1	C/ Gran Via, 23 Berga	Tel. 93.821.68.51 Fax. 93 822 25 27	9 a 14 hores Els jutjats estan de guàrdia núm.1 inúm.2	Montserrat Morera Jutgessa Jutjat núm 1
HOSPITAL	Urgències Hospital St. Bernabé	Ctra. Ribas s/n Berga	Tel. 93.821.01.19 40066dfb@terra.es	Urgències 24 hores	Dolors Fusté Cap d'infermeria d'urgències
ÀREES BÀSIQUES DE SALUT	ABS Berga Centre	c. Quim Serra, 1 (Berga)	Tel.93.821.27.44 mguell.cc.ics@gencat.cat	24 hores	Maria Güell Treballadora Social
	ABS Alt Berguedà	c. Estació, 4 Guardiola de Berguedà)	Tel.93 822 71 72 msaez.cc.ics@gencat.cat	24 hores	Montse Saez Treballadora Social
	ABS Baix Berguedà	Pg de la via, 14 Puig-Reig	Tel.93 829 05 42 Svilaseca.cc.ics@gencat.cat	24 hores	Sara Vilaseca Treballadora Social

AGENTS	SERVEIS	ADREÇA	TELÈFON/FAX E-MAIL	HORARI D'ATENCIÓ	PERSONA DE REFERÈNCIA
SALUT MENTAL ADULTS	Centre de Salut Mental Sagrat cor	Pl. Països Catalans, 4 2n 1a	Tel.93.821.22.86 Fax. 93 821 33 85 csmaberga@hscjscormar.org	9 a 14 hores i de 15 a 17h	Viqui Viarnés T treballadora Social
EBASP DEL BERGUEDÀ	Equip coordinació Consell Comarcal	C/ Barcelona, 49 Berga 08600	Tel.93.821.35.53 Fax. 93 822 09 55 serveissocials@ccbergueda.cat	8 a 15 h de dilluns a divendres	Annabel Vilà Coordinadora
AJUNTAMENT DE BERGA	Serveis Socials	C/ Balmes, 3-5 Berga 08600	Tel. 93.821.53.31 Fax 93 821 43 23 aj022.ssocials@ajberga.cat	8 a 15 h de dilluns a divendres	M ^a Alba Capdevila Coordinadora
	Polícia Local Oficina d'atenció ciutadana	Pl. Del Doctor Saló, 8 Berga 08600	Tel. 93.821.04.27 Fax. vizuetecj@ajberga.cat	24 h	Josefina Vizquete Responsable
	Punt d'Informació i d'atenció a la dona	C/ Voltes de Claris, 12 Berga 08600	Tel.93.821.53.31 Fax 93 821 43 23 aj022.orientacio.don@ajberga.cat	8'30 a 14'30 h de dilluns a divendres 16 a 18.30 h	Dolors Vargas Psicòloga
ENTITATS	Creu Roja	C/ Barcelona, Berga 08600	Tel.93.821.33.11 joventut.bergueda@creuroja.org	9 a 15 hores de dilluns a divendres	Anna Ribera Educadora social
	Càritas	C/ Castellar del Riu, 1 Berga	Tel. 93.822.31.55 caritasberga@terra.es	De 9 a 14h de dilluns a divendres	Gemma Bajona T treballadora social i coordinadora
CONSELL COMARCAL DEL BERGUEDÀ	Àrea d'Igualtat	c. Barcelona, 49, 3r. Berga	Tel.93 821 35 53 Fax. 93 822 09 55 igualtat@ccbergueda.cat	De 8 a 15h de dilluns a divendres	Núria Mariano Tècnica d'Igualtat

* Aquesta informació és interna i d'ús exclusiu dels professionals.

ANNEXOS

Annex 1.
Estimació d'existència de perill per a la dona

ESTIMACIÓ D'EXISTÈNCIA DE PERILL PER LA DONA

Aquesta bateria de preguntes **no està pensada com a qüestionari que s'hagi de passar directament a la dona**. És una eina per al /la professional per la valoració o no de perill. Les dades les omple el/la professional a partir d'informació que va obtenint en l'exploració.

INFORMACIÓ A RECOLLIR	SI	NO
Ha hagut un augment de la violència de menor a major grau des que es va iniciar la relació amb la persona agressora?		
Actualment la dona conviu amb la persona maltractadora?		
La dona ha iniciat o portat a terme un procés de ruptura en contra de la voluntat de la persona agressora?		
La persona agressora l'amenaça amb matar-la i suïcidar-se després?		
La dona creu que la persona agressora és capaç de matar-la?		
La dona ha rebut o rep amenaces per part de la persona agressora?		
Ha hagut en el darrer any una intervenció per part de la policia o Fiscalia per episodis de violència de la persona agressora vers la dona?		
La dona té ordre de protecció o allunyament?		
La persona maltractadora pateix depressió o algun trastorn mental no compensat?		
La persona maltractadora té antecedents per comportament violent?		
La dona té coneixement de comportament delictiu per part de la persona agressora?		
La persona maltractadora disposa d'armes o en té accés?		
En cas afirmatiu, ha utilitzat les armes per amenaçar la dona el alguna ocasió?		
La persona maltractadora consumeix alguna droga o abusa de l'alcohol?		
La persona maltractadora coneix els hàbits, les relacions (familiars, d'amistat, de feina...) i la forma de vida actual de la dona.		
La persona maltractadora en algun moment ha retingut per la força a la dona al seu domicili?		

VALORACIÓ DEL GRAU DE PERILL PER PART DEL/ DE LA PROFESSIONAL

--

Annex 2.
Fitxa de comunicació entre serveis

FITXA DE COMUNICACIÓ

Data:/...../.....

DADES DEL PROFESSIONAL QUE DERIVA

Nom i cognoms

Servei

Tel Contacte

Mail:

DADES PERSONALS USUÀRIA

Nom i cognoms:

Edat:

Nacionalitat:

Fills/es a càrrec: NO SI Quants?

Edats / / / / /

Tel de contacte: /

Adreça

Municipi:

SITUACIÓ ACTUAL

Breu descripció (residència amb l'agressor, allotjament urgent...)

SITUACIÓ JUDICIAL

Ha cursat denúncia

 SI NO

Hi ha informe d'assistència/parte de lesions

 SI NO

Té ordre de protecció/allunyament

 SI NO

Té altres procediments oberts (violència, custòdia, separació...)

 SI NO

Quins:

Motiu de la comunicació:

RECURSOS ACTIVATS Teleassistència Allotjament urgent Seguiment /protecció Acompanyament/ desplaçaments Altres _____

Annex 3.
Llistat d'Indicadors

INDICADORS

Cal que es donin varis d'aquests indicadors per tal de poder valorar l'existència d'indicis d'una situació de violència.

<i>En relació a</i>	<i>Indicadors</i>
<p>EL COS</p> <p>El cos com a objecte directe de maltractament i/o com a vehiculitzador del malestar que sent la dona com a conseqüència de la violència patida</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accidents i lesions freqüents (fractures, macadures, caigudes) - Incongruència entre ls fets relatats per la dona i els tipus de lesió - Manca de petició d'atenció mèdica o retard significatiu en demanar-la - Sintomatologia psicossomàtica freqüent: <ul style="list-style-type: none"> • Cefalees, mal de caps. • Palpitacions, hipertensió, arítmies, taquicàrdia... • Crisi d'ansietat • Dificultats respiratòries, sensació d'ofec • Dolor pèlvic, problemes urinaris. Problemes ginecològics • Dolor abdominal, problemes gastrointestinals • Dolor precordial • Dolor d'esquena • Alteracions de la sexualitat (coit dolorós, manca de desig sexual) • Entumiment i formigueig extremitats. • Esgotament • Desordres del son i de l'alimentació • Alteracions importants de la menstruació - Història d'alcoholisme, drogoaddicció o abús d'ansiolítics - La dona no segueix les pautes mèdiques - Embaràs no desitjat, alteracions, avortaments, no fa els controls mèdics - Malestar físic general amb simptomatologia diversa que provoca un demanda d'atenció mèdica recurrent o sovintejada
<p>Psicològic</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Greu desatenció de si mateixa - La dona té la sensació que ha perdut el control de la seva vida; sensació de desbordament - Dificultats en la presa de decisions: inseguretat, dificultats per resoldre problemes quotidians. - Profunda desvalorització de si mateixa - Dificultats de concentració, discurs dispers, dificultats per escoltar - Sensació de pèrdua de credibilitat davant altres persones - Discurs contradictori o incoherent - Incongruència o desproporció entre el fet relatat i la reacció que provoca - Inexpressivitat i desconexió emocional - Alta tendència a culpabilitzar-se - Pors, estar sempre alerta - Canvis sobtats d'humor - Tensió, irritabilitat - Actitud defensiva, hostilitat - Sensació d' estar-se tornant boja, confusió i desorientació. - Depressió - Idees de suïcidi, intents de suïcidi.

L'entorn	<ul style="list-style-type: none">- Gran aïllament social, poques amistats, o referències positives.- Assisteix acompanyada de la persona agressora a totes les entrevistes i és ella qui parla- Independentment que la dona tingui ingressos econòmics propis, el control el té una altra persona a la que li ha de demanar- Tot ho ha de consultar amb la persona maltractadora abans de donar una resposta- Manifesta preocupació per qui la pugui veure i ser reconeguda com a usuària del servei- Rep constantment trucades al mòbil i es posa nerviosa o dona moltes explicacions sense que el professional ho demani- Mostra una actitud d'obediència davant el professional- Absència repetida a visites concertades sense explicació prèvia- Respecte dels fills/es hi ha un comportament de permissivitat i dificultat per posar límits- Negligència vers les persones de les quals es responsable (fills o d'altres)- Amb els fills /es passa sovint d'una actitud passiva o indiferent a una actitud agressiva sense terme mig.
----------	---

INDICADORS DE RISC.

Condicions que pot presentar la **víctima**:

- Falta de reconeixement del maltractament
- Creences irracionals respecte a la parella, família i/o maltractament
- Falta de predisposició de límits personals o denúncia
- No hi ha contacte amb recursos institucionals.
- Absència de recolzament familiar i social
- Història de reconciliacions i noves oportunitats.
- Dependència emocional
- Història de denúncies
- Explotar alternatives i elaborar un pla d'acció
- Fer veure la necessitat de posar fi a la violència analitzant les possibles conseqüències
- Ansietat
- Depressió

En relació a l'**agressor**:

- Manca d'habilitats socials i/o dependència emocional respecte a la dona
- Indicis de comportament obsessiu, control i/o gelos.
- Toxicomania i/o alcoholisme
- Patologies mentals. Ira, depressió
- Antecedents penals
- Incompliment de resolucions judicials penals.
- Antecedents de maltractament a parelles anteriors
- Amenaces de mort a la víctima i/o causar dany personal, familiar o social en el seu entorn.
- Possessió d'armes o accessibilitat a elles.
- Ús d'armes en episodis anteriors.
- Amenaces amb armes
- Amenaces amb suïcidi u homicidi

Com identificar si existeix o no maltractament?

Si la dona presenta símptomes físics:

- Presència d'hematomes, contusions, fractures, ferides, cremades a diferents llocs del cos.
- Explicacions confuses o contradictòries sobre l'origen
- Historial d'accidents freqüents.

Examinar el motiu de consulta:

- Es parla de problemes de convivència o demanda ajuda per a millorar la seva relació de parella.

- Parla de la seva parella com una persona autoritària, temperamental, amb geni, que s' enfada fàcilment.
- Acostuma a dubtar de la seva salut mental
- Demana ajuda sobre com a d'ajudar a la seva parella "malalta".
- Pot demanar assessorament sobre el que ha de canviar de si mateixa per què el company o marit no li faci mal.

Examinem l'actitud i comportament a les cites o sessions:

- Compromisos no mantinguts (falta a les cites, les anul·la, retard, etc.)
- Actitud vigilant. Alerta o facilitat per sobresaltar-se
- Acostuma a menysprear-se i culpabilitzar-se en tot moment. Sent que no mereix la nostra atenció.
- Pot respondre de forma agressiva davant les preguntes o mostrar-se evasiva o reticent a contestar.
- Envelliment prematur

Annex 4.
Model d'Entrevista

ENTREVISTA

Indicadors de risc

Antecedents

- Va viure situacions de violència en la seva família d'origen i la seva parella?
- Ha tingut parelles anteriors on s'hagi produït situacions d'abús i la seva parella?

Altres.....

Situació en el procés (instal·lació – crisi – recuperació)

- Estan convivint actualment?

- Si. (indicar des de quan).
- No hi ha convivència en el moment actual però es relacionen.
- No hi ha hagut mai convivència.

- Hi ha hagut trencaments anteriors en aquesta relació?

Si (indicar des
quan).....

No

- Es planteja trencar la relació?

- Si
- No
- Altres.....

- Com creu que ha de ser una parella, quan s'ha de trencar i quan no?

- Que l'ha motivat a demanar ajut? (detectar el fet detonant)

Existeix falta de reconeixement de maltractament

Vol o necessita algun tipus d'ajuda específic (psicològic, legal, social, econòmic)?

Moment del cicle de violència (augment de tensions – episodi de violència-reconciliació)

- Quan va ser el darrer episodi de violència? Li ha demanat perdó?

- Tenen molts conflictes darrerament?

- Ha patit amenaces?

- Ha fet servir alguna vegada armes?

No

Si. De quin tipus?.....

- Quina és la proximitat física o geogràfica entre tu i ell?

Deteccions

Salut

Hi ha hagut lesions físiques anteriors reiterades (talls, cops, fractures)

No hi ha informe d'assistència mèdica

Hi ha informe d'assistència mèdica

Presència d'hematomes, contusions, fractures, ferides, cremades a llocs del cos.

Hi ha seqüeles físiques de lesions anteriors

Hi ha interrupcions voluntàries de l'embaràs repetides/ quantes?

Embarassos no desitjats

Avortaments espontanis repetits

- Lesions durant l'embaràs
- Explicacions confuses o contradictòries sobre l'origen
- Altres

Antecedents psicològics

- Has rebut atenció psiquiàtrica o psicològica abans?
- Quan va ser? Per quin motiu? On hi anaves?
- Trastorns patits:
- Diagnòstics aplicats:
 - Distímia Ansietat generalitzada Trastorn de la personalitat
 - Depressió Ansietat
- Quin tractament vas seguir?
- Quin va ser el motiu de la finalització?
- Existència d'historial per intents de suïcidi:

Actualment

- Estàs rebent atenció psicològica / psiquiàtrica? Motiu? On i amb qui?
- Fas tractament psicoterapèutic/ psicofarmacològic? Especificar tipus de medicació i des de quan es pren?

Síntomes

Emocionals

- Com et sents?

Trista Espantada Rabiosa Sola Culpable
 Avergonyida Apàtica Tensa

- Plores sovint o et costa plorar?
- Ets sents inútil / sensació de tornar-te boja/ que no fas res bé?
- Tens la sensació de fer les coses malament però no saps ben bé que és?

Cognitius

- Tens dificultat per pensar, sensació de bloqueig/ confusió?
- Et costa recordar? (oblits freqüents/ dificultat per recordar episodis amb la parella)
- Et costa concentrar-te
- Penses sovint en la mort? Esbrinar si hi hagut intents d'autolisis
- Et venen sovint imatges/ records/ de les situacions de violència viscudes amb la parella?

Motivacionals/ conducta

- Que fas durant el dia?
- Fas activitats fora de casa? Quines?
- Tens dificultats per desenvolupar les teves tasques? (feina, tasques de la llar, cura i atenció del fills..)

Síntomes vegetatius

- Com dorms?
- Et costa adormir-te?
- Et despertes sovint?
- Número d'hores que dorms habitualment?
- Has perdut o guanyat pes darrerament? Especificar-ho (número pes perdut/ guanyat i en quant temps). Estàs fent dieta? Et fa mal l'estómac quan menges?
- Tens sensació d'estar sempre fatigada?
- Tens sovint: cefalees, migranyes, dolors musculars, tremolors...?
- Notes dificultat respiratòria a vegades? Dolor al pit i/o sensació d'ofec?

Expectatives

- Què creus que hi pots fer?
- Què creus que necessites per millorar la situació?
- En què creus que et podem ajudar/ què ens vols demanar/ què n'esperes venint al nostre servei?

Observacions:



10.- BIBLIOGRAFIA.

AJUNTAMENT DE LLEIDA Protocol d'atenció a les dones en situació de violència masculista al municipi de Lleida. Lleida, novembre de 2008.

AJUNTAMENT DE MANRESA. Protocol d'actuació contra la violència domèstica a la ciutat de Manresa i el Bages.

AJUNTAMENT DE BARCELONA. Pautes orientatives d'exploració i d'intervenció amb els fills i filles de les dones ateses en situacions de violència de gènere. Barcelona, març de 2007.

AJUNTAMENT DE BARCELONA. Protocol·lització de la intervenció individualitzada amb dones que viuen i han viscut violència de gènere. Barcelona, juny de 2007

DIPUTACIÓ DE BARCELONA. Oficina de Tècnica del Pla d'Igualtat Implica't. Programes comunitaris de prevenció de la violència de gènere. Novembre de 2001

Francisco J. Labrador, Paulina Paz Rincón. Mujeres víctimas de violencia doméstica - programa de actuación-. Ed. Pirámide.

Violencia Doméstica y Trastorno por Estrés Posttraumático. Abordaje Cognitivo-Conductual. Centro Delta Psicología.



PARTICIPANTS EN L'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL

Gemma Bajona , Treballadora Social de Càritas

Victòria Biarnés, Treballadora Social del Centre de Salut Mental d'Adults.

Olga Canudas, Treballadora Social de l'Hospital Sant Bernabé

M. Alba Capdevila, Cap Serveis Socials, Ajuntament de Berga

Joan Demunt, Sergent cap Oficina Atenció al Ciutadà. ABP Berguedà.

Mercè Fuentes, Metgessa de família de Institut Català de la salut.

Dolors Fusté, Infermera d'urgències de l'Hospital Sant Bernabé.

Maria Güell, Treballadora Social de l'ABS Berga Centre, de l'Institut Català de la Salut.

Concha Ibañez, Secretària judicial del Jutjat nde violència de Berga (Número 2)

Núria Mariano, Tècnica d'Igualtat. Consell Comarcal del Berguedà.

Montserrat Morera, Jutgessa titular del Jutjat Número 1 de Berga.

Anna Ribera, Educadora Social de Creu Roja Berguedà

Montse Sáez, Treballadora social de l'ABS Alt Berguedà, Institut Català de la Salut.

Rosa M. San Gabriel, Jutgessa titular del Jutjat Número 2 de Berga.

Adela Santamaria, Agent de la Policia local de Berga

Ramon Sorroche, caporal de la Policia local de Berga.

Dolors Vargas, Psicòloga. Punt d'Informació i Atenció a la Dona. Ajuntament de Berga.

Annabel Vilà , Coordinadora Serveis Socials. Consell Comarcal del Berguedà

Sara Vilaseca, treballadora social de l'ABS Baix Berguedà, Institut Català de la Salut.

Josefina Vizuete, Cap de la Policia Local de Berga