

0. PRESENTACIÓ
1. INTRODUCCIÓ
2. MARC LEGISLATIU
  - 2.1. Internacional
  - 2.2. Estatal
  - 2.3. Autonòmic
  - 2.4. Altres documents de referència
3. LA VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES
  - 3.1. Conceptes claus
    - 3.1.1. Formes de violència masclista
    - 3.1.2. Àmbits on es pot produir la violència de gènere
  - 3.2. Models teòrics
  - 3.3. Cicle de la violència
  - 3.4. Detecció de la violència
  - 3.5. Conseqüències de la violència en les dones
4. OBJECTIUS DEL PROTOCOL
5. CIRCUIT D'INTERVENCIÓ GENERAL
6. INTERVENCIÓ PER ÀREES
  - 6.1. Àmbit Sanitari
    - 6.1.1. Atenció Primària del CAP Salut
    - 6.1.2. Nivell hospitalari
  - 6.2. Àmbit Judicial
    - 6.2.1. Advocacia
    - 6.2.2. Ministeri Fiscal
    - 6.2.3. Jutges/Jutgesses
    - 6.2.4. Servei d'Atenció a la Víctima
    - 6.2.5. Servei Forense
  - 6.3. Cossos Policials
    - 6.3.1. Mossos d'Esquadra
    - 6.3.2. Policia Local
  - 6.4. Àmbit de Serveis Socials
  - 6.5. Altres Serveis Especialitzats
    - 6.5.1. ICD
    - 6.5.2. Serveis d'Acolliment
7. SEGUIMENT DEL PROTOCOL I PROPOSTES
8. COMISSIÓ D'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL
9. GLOSSARI CONCEPTUAL
10. DOCUMENTACIÓ, BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA
11. FITXES RECURSOS

## 1. INTRODUCCIÓ

El concepte de gènere és la categoria central de la teoria feminista. La noció de gènere sorgeix a partir de la idea que allò “femení” i allò “masculí” no són fets naturals o biològics, sinó construccions culturals, com assenyala la Rosa Cobo (Género, en AMORÓS 2002, p. 55).

Per gènere s'entén, com deia *Simone de Beauvoir*, “el que la humanitat ha fet per la femella humana”. Gènere no és sinònim de sexe. Quan parlem de sexe ens referim a la biologia – a les diferències físiques entre el cos de les dones i dels homes -, i al parlar de gènere, a les normes i conductes assignades a homes i dones en funció del seu sexe.

Així doncs, el **sistema sexe-gènere** és **patriarcal**. És un sistema en el que està institucionalitzat el domini masculí sobre les dones, mitjançant les seves estructures socioeconòmiques i polítiques, les normes i valors i els processos de socialització, la qual cosa estableix una assignació asimètrica i jerarquizada de rols (conjunt de tasques i funcions) i d'espais en raó del seu sexe.

Existeixen unes estructures en les que es basa la desigualtat i uns mecanismes que contribueixen i reforcen aquesta situació. Així doncs, les desigualtats de gènere es deuen a causes estructurals derivades de l'organització social. La violència exercida vers les dones pel fet de ser-ho és una violència instrumental, que té per objectiu el seu control.

Les violències vers les dones són massa vegades, encara, facilitades i legitimades. Aquestes creences, transmeses mitjançant els processos culturals de socialització, fan que s'interioritzin els rols de víctima i victimari i es tradueixin en maneres de ser, de veure el món i d'actuar.

La violència contra les dones continua sent una constant i és un indicador del nivell de desigualtat entre dones i homes.

## 2. MARC LEGISLATIU

Abans d'iniciar un breu repàs a la legislació civil i penal que tracta del fenomen de la violència vers les dones, cal fer una referència a la Constitució Espanyola de 1978, que fixa els principis, drets i valors fonamentals en què s'ha d'inspirar el nostre ordenament jurídic.

Cal mencionar també en aquesta introducció al marc legal la importància de la llei 27/2003 de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció a les víctimes de violència domèstica. Aquesta llei pretenia ser el primer instrument que dóna una resposta global a les situacions de violència en els casos d'urgència, en espera de l'anunciada promulgació d'una llei integral per als casos de violència domèstica, l'aprovada L.O.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Llei Orgànica

1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra violència de gènere a Espanya.

Fruit, però, de la pressió social, el fenomen de la violència domèstica ha estat abordat per les últimes mesures legislatives de caràcter penal orientades a dissuadir a l'agressor de la comissió d'aquests delictes i de protecció de la víctima. En especial cal destacar la Llei Orgànica 15/2003 de 25 de novembre, de modificació del Codi Penal, i la Llei Orgànica 11/2003, de 29 de setembre del 2003, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració socials dels estrangers.

Tot seguit presentem un recull de lleis i mesures adoptades en diferents àmbits, que són determinants per la seva rellevància, en l'abordatge de la violència contra les dones.

## 2.1. INTERNACIONAL

- Declaració universal dels drets humans (1948).
- Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (1979).
- Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona (1993).
- IV Conferència Mundial de les Nacions Unides sobre la dona (1995).
- Convenció de les Nacions Unides sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (CEDAW 1992).
- Declaració de l'Any Europeu de Lluita contra la Violència de Gènere (1999).
- Resolució del Consell d'Europa per a l'àmbit local (2002).
- Programa Daphne II (2004).

## 2.2. ESTATAL

- La Constitució Espanyola .
- L.O. Reforma del Codi Penal (2003).
- L.O. Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica (2003).
- L.O. Seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers (2003).
- L.O. Mesures de protecció integral contra la violència de gènere (2004).
- R.D. Registre central per a la protecció de les víctimes de violència domèstica (2004).

## 2.3. AUTONÒMIC

- Ac.Govern Oficines d'atenció a les víctimes del delicte del Departament de Justícia (2003).
- L.O. Creació de l'ICD<sup>2</sup> i desenvolupament del I Pla integral de prevenció de la violència de gènere i d'atenció a les dones que la pateixen (1989).
- I Protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar (1998).
- L.O. Reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006).
- L.O. Nova llei de serveis socials (2007).

---

<sup>2</sup> Institut Català de les Dones

- L.O. Drets de les dones per a l'eradicació de la violència masclista (2008).
- Creació de la Comissió nacional per a una intervenció coordinada envers la violència masclista (2008).

#### 2.4. ALTRES DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

- Guia pràctica de la LO 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (Observatori CGPJ<sup>3</sup>).
- Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya 2005-2005.
- Pla de polítiques de dones del Govern de la Generalitat de Catalunya 2008-2011.

### 3. VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES

La violència de gènere és la violència que pateixen les dones. Té les seves arrels en la discriminació històrica i l'absència de drets que han patit i continuen patint en moltes parts del món i que té la seva base en una construcció cultural (el gènere). Utilitza les agressions vers les dones com a fórmula per a controlar-les i mantenir-les en l'obediència i el seu rol tradicional. És la forma que té el patriarcat de ratificar i assegurar la permanència del seu poder. No és un fet aïllat, sinó que constitueix un aspecte estructural de l'organització del sistema social, i que es produeix de forma transversal en tots els àmbits socioeconòmics.

No respon a un comportament natural, és una actitud apresada mitjançant la socialització i, és per això essencial promoure la seva prevenció, des de tots els àmbits i agents socials, com un dels elements claus per a eradicar-la.

El maltractament a la dona no era considerat com un problema social greu. A hores d'ara aquest fet invisible, exclusiu de l'àmbit privat, ha traspassat a l'esfera pública, és una de les lacres del nostre país que cal combatre amb total fermesa. La violència vers les dones no és quelcom ocasional, les dades ho demostren, en el nostre país moren més dones a mans de les seves parelles o ex-parelles que persones per terrorisme.

#### 3.1. CONCEPTES CLAU

Progressivament s'ha anat acceptant que, d'una banda, la violència és resultat d'una situació de discriminació present i, d'altra, que sense l'eradicació de la mateixa no hi haurà un avenç real de les dones ni de les societats. Aquesta necessitat ha fet palès que cal combatre la violència en l'àmbit privat i públic. Això ha esdevingut l'aprovació de normes legals com la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, aprovada en el Parlament de Catalunya el 24 d'abril, que entén per violència, "l'actitud o comportament que constitueix una violació o una privació a l'ésser humà d'una cosa que li és essencial com a persona (integritat física, psíquica o moral, drets, llibertats...)".

---

<sup>3</sup> Consejo General del Poder Judicial

Així doncs, entenem per **violència masclista** la violència exercida sobre les dones pel fet de ser-ho, en ell marc d'un sistema de relacions de poder. Inclou mitjans físics, econòmics o psicològics, amenaces, intimidacions i coaccions. El resultat és un dany o patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com privat i en el qual no és necessari que hi hagi un vincle afectiu.

La violència envers les dones és un problema estructural de la nostra societat. El component principal és l'abús o agressió, és a dir, l'acció o intenció que produeix dany a altres persones. És en l'àmbit de la parella i/o familiar on és més complexa la identificació del maltractament atès que es produeix en el marc d'una relació afectiva.

### ■ 3.1.1. FORMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

- **Violència Domèstica** es dona en l'àmbit familiar quan ha hagut un vincle afectiu i/o familiar sobre qualsevol dels membres de la família (dones, homes, homosexual). Llei 27/2003, ordre de protecció o allunyament. Codi Penal Art. 153.
- **Violència de Gènere** es dona a l'àmbit exclusiu de la parella o ex-parella amb vincle sentimental actual o anterior. Llei 1/2004 de l'Estat espanyol. Es poden distingir, almenys, quatre modalitats de violència que pateixen les dones: física, psicològica, sexual i econòmica.
  - **Violència física**, es considera qualsevol acció no accidental o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o dany:
    - cops de punys i de peu; prémer, reforçar o pessigar fort alguna part del cos de la víctima, estirar-la o arrossegar-la pels cabells, fer-li talls, ferir-la o punxar-la, aixafar-li la cara contra el plat de menjar, obligar-la a prendre medicaments, psicofàrmacs, alcohol, drogues; fer-li menjar o empassar a la força aliments, escombraries, papers o altres elements; llançar objectes contra el seu cos o pegar-li amb aquests objectes, perseguir-la o assetjar-la tota l'estona, fer-la fora de casa a la força, arrencar-li o estripar-li la roba, abandonar-la en llocs desconeguts, etc.
  - **Violència psicològica**, l'abús sempre té un component de tipus psicològic i emocional que acompanya tota agressió de qualsevol tipus. Els efectes són difícils de superar, ja que minvant l'autoestima de la víctima. És el primer maltractament que pateix la dona, podent esdevenir posteriorment en físic: conducta o omissió intencional que produeix en la dona desvaloració o patiment:
    - amenaces (de violència, d'emportar-se els fills o filles, etc.), humiliació, vexacions, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, conductes de restricció (aïllament social i familiar, control de les amistats, limitació dels diners o restriccions de sortides de casa), conductes destructives (referides a objectes de valor econòmic o afectiu per a la víctima i el maltractament d'animals domèstics), culpabilització de la dona en les

conductes violentes de l'home o qualsevol altre limitació del seu àmbit de llibertat.

- **Violència sexual i abusos sexuals**, qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona una relació de parella o afectiva:
  - l'exhibició, l'observació, la imposició mitjançant violència, intimidació, prevalença o manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora tingui o no amb la dona relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.
- **Violència econòmica**: la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, s'escau, de llurs filles o fills, així com la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

Aquesta violència es pot exercir d'una manera **puntual** o **reiterada**.

### ■ 3.1.2. ÀMBITS ON ES POT PRODUIR LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

- **Violència en l'àmbit de la parella**

Consisteix en la violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.

- **Violència en l'àmbit familiar**

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

- **Violència en l'àmbit laboral**

Consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari si té relació amb la feina, i que pot adoptar la tipologia d'assetjament per raó de sexe o assetjament sexual.

- **Violència en l'àmbit social o comunitari**

Comprèn les manifestacions següents: agressions sexuals, assetjament sexual, tràfic i explotació sexual de dones i nenes, mutilació genital femenina o risc de patir-la, matrimonis forçats, violència derivada de conflictes armats i violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones.

## 3.2. MODELS TEÒRICS

Per poder explicar la violència de gènere podem reflexionar al voltant de diferents models teòrics:

- ✿ **Model biològic:** segons el qual la principal causa del maltractament és l'alcoholisme, els trastorns de l'agressor, com també la provocació de la víctima.
- ✿ **Models socials:** entenen la violència de gènere com el resultat de factors socioestructurals. Consideren que el problema del maltractament té fonamentalment un origen social, econòmic i cultural. Les causes de la violència s'han de cercar en les pautes de socialització, en els continguts de l'educació formal i no formal, en la informació transmesa pels diferents mitjans, etc. Aquests serien els espais on s'haurien de produir canvis substancials per poder eliminar la violència.
- ✿ **Teoria de l'aprenentatge social:** manifesta que maltractar les dones és una conducta apresada que s'adquireix a través d'un model, i la qual es pot transmetre de generació en generació, la qual cosa pot dur a interpretar que l'exposició durant la infància a violència familiar podria conduir a problemes interpersonals que incrementarien el risc d'establir relacions de parelles violentes.
- ✿ **Teories feministes:** cerquen la resposta al fenomen del maltractament a partir de l'explicació patriarcal de la societat i pretenen demostrar que la violència contra les dones és un fenomen estructural, funcional dins el sistema útil per mantenir l'ordre establert. La violència és una expressió de l'estatus social, de la raça, del gènere i del privilegi heterosexual, l'arrel de la qual es troba en l'estructura social i no en la psicopatologia individual dels agressors.
- ✿ **Model ecològic:** proposa conceptualitzar els fenòmens dins d'un context de diferents subsistemes que interactuen de manera complexa i dinàmica. És un dels models més acceptats a l'hora de parlar de maltractament. Aquest deixa palès que *la violència que s'exerceix en el si de la parella no té una única causa, sinó que esdevé d'una multicausalitat.* Es dona una interacció de tots els elements que estan en joc, observant tres nivells d'anàlisi segons Bronfenbrenner;
  - El macrosistema (inclou les formes d'organització social més abstractes, la cultura, els sistemes de creences i els estils i pràctiques de vida que hi prevalen).
  - L'exosistema (inclou institucions de les comunitats com l'escola, l'església, els mitjans de comunicació, els àmbits laborals, les institucions recreatives, els organismes judicials, etc). És en aquest nivell quan les dones que pateixen violència recorren a institucions i professionals per rebre ajut i reben respostes inadequades o impregnades d'estereotips i mites culturals legitimadors de la violència, pateixen el que es coneix com violència secundària.
  - El microsistema (el context més immediat i inclou la xarxa de relacions
  - Corsi va afegir el nivell individual per completar aquest model on va diferenciar quatre dimensions: la conductual, la cognitiva, la psicodinàmica i la interaccional.

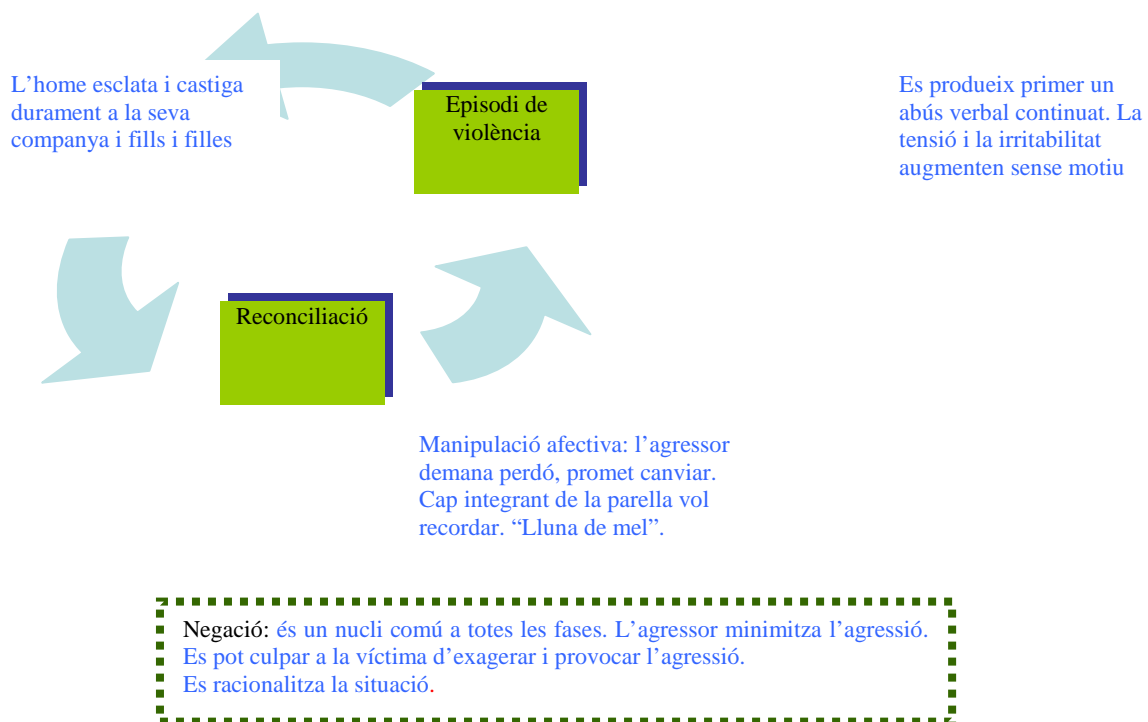
Aquests no són compartiments estancs, es poden interrelacionar factors psicològics, culturals, socials,... que influeixen tant en qui agredeix com en qui és agredida.

### 3.3. CICLE DE LA VIOLÈNCIA

La violència de gènere és un procés que implica una gran diversitat de situacions en funció del moment (inici de la relació, convivència, separació, recuperació) i en funció de l'accés o no a recursos (socials, econòmics, de protecció legal, psicològics, relacionals...). L'existència de recursos són els que promouran l'alliberament de la relació d'abús, mentre que la seva absència la perpetuació de la mateixa.

No existeix un estàndard que ens permeti establir un patró únic d'aparició i desenvolupament de la violència. Sovint aquesta es dona amb la persona amb la qual s'estableix un vincle afectiu i, encara avui habitualment, no es confessa ni es denuncia.

La teoria del cicle de la violència, segons Leonora Walker, ens ofereix la següent explicació al respecte:



- **L'escalada de la violència:** la intensitat de la violència augmenta a cada nou cicle. S'inicia amb violència verbal i mica en mica la situació es va deteriorant fins arribar a la violència física. L'agressor cada vegada respecta menys a la víctima. Una vegada comença la violència física l'escalada és imparable.
- És una estructura que es pot cronificar i que s'intensifica amb el temps.
- Aquest cicle és identificable en les famílies establertes, amb convivència continuada, però no és tan senzill de detectar en les parelles que no conviuen.
- Aquest cicle es pot allargar fins i tot després d'una separació.
- Cal fer palès que en la FASE DE LLUNA DE MEL la dona, potser, retira la denúncia.



Les seqüeles de la violència exercida entre homes són diferents respecte les dones, donada l'existència de factors agravants com **la diferent força física** de les parts, **la complicitat de la societat i la cultura amb l'agressor**.

## ■ LA VÍCTIMA

- ▶ Qualsevol dona pot convertir-se en una víctima. No existeix un patró típic.
- ▶ No existeix cap dona predisposada a ser víctima de maltractament, igual que no existeix cap persona predisposada a patir la síndrome d'Estocolm.
- ▶ Qualsevol persona sotmesa a un llarg procés de desqualificacions, crítiques, insults, agressions físiques o sexuals, sigui home o dona, acabarà desenvolupant una simptomatologia semblant: estrès posttraumàtic, depressions, “síndrome de ventafocs i superman”, etc. Qualsevol dona independentment del seu nivell cultural, econòmic, de la seva edat, de la seva ètnia pot arribar a desenvolupar una síndrome de dona maltractada.

## ✿ PER QUÈ LA DONA QUE PATEIX MALTRACTE NO DEIXA AL SEU AGRESSOR?

- **La dinàmica cíclica de la violència:** tal com es pot observa en la teoria del cicle de la violència.
- **L'adaptació al dolor:** la violència a la llar no sol instaurar-se de cop sinó de forma subliminar de manera que quan la dona es dona compte de la gravetat de la situació, molt sovint està tan victimitzada que no pot ni demanar ajut, ni defensar-se. La dona rep de forma gradual, dia rere dia, accions abusives que provocaran l'anul·lació la seva autoestima i la seva degradació personal.
- **Les seqüeles de la violència:** la dona està immobilitzada pel seu trauma físic i psíquic. La dona pot patir estrès posttraumàtic vivint en el terror de dia i de nit, amb insomni, malsons, trastorns de l'alimentació, conductes suïcides, culpabilitat, depressió.
- **Mites socials:** La violència de gènere en la majoria de cultures i religions és el caldo de cultiu per a la impunitat de la violència a la llar.
- **Carència real de recursos socials i econòmics:** l'agressor sol aïllar a la dona, impedit-li tenir relacions amb la seva família i amigats, mitjançant crítiques, coaccions o agressions. Les seqüeles del maltractament poden incapacitar a la dona per desenvolupar normalment la seva professió, la qual cosa fa que sense recursos econòmics es vegi en cor de deixar la llar comuna.
- **Por:** la dona està paralitzada pel pànic i si té fills i/o filles té por que prenguin mal o que li sostreguin, atès les amenaces implícites o explícites a ella, als i les menors per part de l'agressor.

## ■ L'AGRESSOR

- ▶ Pot haver presenciat quan era infant maltractament a la llar familiar.
- ▶ En general no està boig, no és un psicòpata ni té cap malaltia que justifiqui el maltractament.
- ▶ Els agressors són bàsicament homes “normals” particularment sexistes en la seva socialització.

- ▶ Molts agressors no tenen cap addicció, tot i que la droga i l'alcohol solen ser utilitzades com una excusa per a exercir la violència.

#### ✿ PER QUÈ HO FA?

- **Herència cultural:** molts experts i expertes sostenen que la violència a la llar s'origina en la creença cultural i social de dominació de l'home sobre la dona.
- **La violència, és una manera d'aconseguir control:** quan la persona té poca capacitat per expressar les seves necessitats, de posar límits, de comunicar i percebre emocions, aquesta inseguretats li fa sentir que perd el control i l'ha de recuperar amb violència.
- **La ira cega és una excusa per a no intentar resoldre el conflicte d'una altra manera:** els maltractadors no estan fora de si, ni han perdut el control, ni estan bojós o malalts, sinó que han escollit ser violents atès que sempre tenien una altra opció.
- **La ira crea addicció:** l'explosió de la còlera és per a l'agressor un succedani del poder. Quan l'agressor pensa que ha perdut el control la seva "ira" esclata i així se sent alleugerit.
- **Els agressors poden canviar:** Per a poder canviar cal que es reconegui que hi ha quelcom que cal canviar i el maltractador nega el maltractament, el minimitza i el justifica. Tanmateix l'agressor pot aprendre a ser assertiu, a revisar els seus tics sexistes, a acceptar les seves errades i no culpabilitzar a d'altres...; per a que no es confongui amb el període de reconciliació o "lluna de mel" cal exigir que aquest canvi es mantingui en el temps.

### 3.4. DETECCIÓ DE LA VIOLÈNCIA

#### ■ PISTES DE LA HISTÒRIA

- El relat de l'incident no és consistent amb el tipus de lesió.
- Hi ha un retard entre les lesions i la presentació al servei mèdic.
- La dona pot tenir un historial propens als "accidents".
- Intents de suïcidi, ansietat o depressió.
- Queixes psicossomàtiques repetitives.
- La dona pot presentar un quadre d'incompliment amb els acords, tractament mèdic establert, perquè la seva parella li està impedit.
- Pot consumir qualsevol substància que pot esdevenir additiva (alcohol, sedants, ansiolítics...) per a suportar la violència.
- Pot estar visitada per despreniment de retina, trencament de timpà, fractures cranials.
- Pot presentar lesions durant l'embaràs o avortaments "espontanis".
- Hi ha signes i símptomes del síndrome d'estrès Post Traumàtic: angoixa, insomni, evitació, persistent re-experimentació d'aquest.

#### ■ QUAN ES SUGGEREIX EL TEMA A LA PRESSUMPTE VÍCTIMA

- Pot semblar aterrida, avergonyida, evasiva o incòmoda.
- Pot tancar els ulls durant part de l'entrevista o evitar el contacte visual.

- Pot posar-se nerviosa quan s'obre la porta o atemorida quan algú entra a la sala.
- Pot semblar exageradament afectada per lesions menors.
- Pot minimitzar la violència exercida vers ella per la seva parella o pot mostrar-se indiferent sobre la natura o extensió de les seves lesions.

#### ■ CONDUCTA DEL COMPANYY SI L'ACOMPANYA A LA CITA

- Pot semblar que mostra un interès excessiu per la seva parella. Demana estar present en tota la visita, agafant de tant en tant la seva mà o reclinant-se vers ella.
- Quan se li pregunta quelcom a ella, contesta ell. Ella no intenta contestar per si mateixa. Pot semblar que tremola o bé reticent de dissentir de l'explicació que ell dona del que ha passat.

#### ■ PREGUNTAR DIRECTAMENT

Sempre que hi hagi sospites cal preguntar directament, en privat, sense aixecar sospites i protegint la dona. Cal guanyar-se la seva confiança, mirar-la als ulls, escoltar-la amb interès, mostrant-li empatia i respecte.

❁ Preguntes tipus per a una presumpte víctima a fi de detectar si està patint una relació abusiva o està essent víctima de violència domèstica:

- Et culpa de tot el que no funciona a la parella?
- Ignora els teus sentiments?
- Et fa sentir lletja, sense atractiu?
- T'exigeix que l'obeeixis?
- Et diu que no saps fer res sola, que ets una inútil?
- S'enfada molt si les coses de la llar no estan com ell voldria?
- Volt tenir sempre la raó i et fa callar?
- T'acusa constantment de ser-li infidel?
- La teva parella et persegueix arreu?
- S'oposa a les teves relacions amb la teva família o amistats?
- Et cal demanar-li permís per a sortir de casa?
- Et prohibeix treballar, estudiar o assistir a alguna activitat?
- T'insulta, critica o et parla de manera denigrant?
- T'ignora, no et parla?
- Sents que facis el que facis sempre és tot culpa teva?
- Controla totes les teves finances i t'obliga a donar-li detalls de tot el que gastes?
- T'humilia davant d'altres persones o en privat?
- Trenca i llença objectes significatius per a tu?
- Si et retardes, t'interroga constantment vers on has estat i amb qui?
- Sents amb freqüència que has de vigilar molt i tenir un tracte exquisit per evitar que la teva parella s'enfadi?
- De vegades sents que mereixes un càstig?
- De vegades sents com si haguessis fet quelcom dolent i no saps què?
- Has perdut tot el respecte o amor per la teva parella?
- La teva parella et posa en situacions límit que et fan pensar en la bogeria?

- Alguna vegada t'has trobat pensant en l'alliberament que et suposaria la mort de la teva parella?
- Et sents aïllada, com si no tinguessis on anar per demanar ajut, ni ningú que et pugui creure?
- Et sents emocionalment insensible?
- Tens por d'explicar a la gent el que està passant a la teva vida, perquè no vols crear-li problemes a la teva parella o que vagi a la presó?
- Es posa agressiu després de veure alcohol o consumir drogues?
- T'ha amenaçat amb pegar-te?
- T'ha obligat a mantenir relacions sexuals?
- T'ha empeny, picat en la cara o colpejat?
- T'ha amenaçat o ha intentat el suïcidi per aconseguir que tu facis el que ell vol?
- Ha amenaçat amb pegar a les teves criatures?
- T'amenança dient que s'endurà als teus fills i/o les teves filles?
- Et fa por?
- Et sents segura a la teva llar?

#### RESULTATS:

- **Mai o rarament:** si la majoria de respostes es concentren en aquests dos criteris, és un indicador de bona salut en la relació de parella.
- **Alguna vegada:** si la majoria de respostes es concentren en aquest punt, pot ser que calgui revisar algun aspecte de la relació.
- **Freqüentment o sempre:** si la majoria de respostes es concentren en aquests dos criteris, pot ser que s'estigui donant una relació d'abús. En aquest cas cal informar i oferir sobre els recursos existents d'atenció a la dona.

### 3.5. CONSEQÜÈNCIES DE LA VIOLÈNCIA EN LES DONES

Les dones que la pateixen tenen greu conseqüències per a la seva salut i benestar personal:

- **Efectes sobre la salut física:** són derivats dels maltractaments físics i de la tensió i l'estrès continuat.
- **Efectes sobre la salut sexual i reproductiva:** problemes ginecològics, pèrdua del desig sexual, embarassos no desitjats, etc.
- **Efectes sobre la salut mental i emocional:** erosió de l'autoestima, sentiments de culpa, intents de suïcidi, ansietat, por a no ser creguda, el desenvolupament d'una sèrie de quadres i símptomes patològics amb diferents manifestacions psicossomàtiques.
- **Efectes sobre la salut social:** aïllament social, inhabilitació apresada, manca de capacitat i habilitats socials competents.
- **Síndromes d'estrès posttraumàtic:** reexperimentació de la violència, evitació del trauma, por i terror incontrolat.
- **Síndrome d'Estocolm:** minimització del perill, autoengany, idealització i justificació del maltractador, autoculpabilització.
- **Síndrome del Maltractament a la Dona:** tot i que val a dir que aquest no es veu recollit en el DSM (manual de diagnòstic psiquiàtric), tot i que Walker va introduir el concepte al 1979 caracteritzant-lo inicialment com una

manifestació de la síndrome d'indefensió apresada, que tractava d'explicar la incapacitat de les víctimes per a protegir-se a si mateixes enfront la violència a la llar. Es caracteritzava per sentiments de baixa autoestima, inhibició, aïllament, fatalisme, depressió i sensació de desemparament i impotència. Posteriorment, la pròpia autora va utilitzar el terme en parlar del cicle de la violència, la teoria que descriu el curs del comportament del maltractador, ja que defineix exactament la conducta i conseqüències desadaptatives en les víctimes.

Val a dir que aquesta síndrome està caracteritzada per la seva estreta relació amb els condicionaments socio-culturals, tant en el seu origen, com en la seva manifestació; la qual cosa fa que la violència sigui especialment intensa, que existeixin lesions de defensa i que el dany psíquic sigui un dels més importants. No podem equiparar, doncs, el SIMAD<sup>4</sup> al maltractament en la infantesa o a qualsevol altre quadre de violència interpersonal en els quals la dona pot esdevenir víctima, com pot ser el cas de la violència familiar

Es pot considerar la triologia fonamental de seqüeles de la violència de gènere com: DEPRESSIÓ, ESTRÈS POST TRAUMÀTIC, SÍNDROME D'ESTOCOLM. Qualsevol dona víctima de maltractament, en un algun moment ha patit com a mínim una de les tres seqüeles anomenades, les quals corresponen en realitat a diferents moments del procés de victimització.

La violència reiterada provoca un procés de desidentificació que es manifesta a través d'una mena d'erosió, confusió i en molts moments alteració de la percepció. Aquesta erosió del sentit d'ella mateixa, juntament amb l'ambivalència cap a l'agressor pel vincle afectiu i les manipulacions a què és sotmesa, fa que la dona se submergeixi en un estat de patiment molt intens que dificulta discernir el que està vivint.

Aquestes dones poden trigar períodes entre set i deu anys abans d'adoptar qualsevol tipus de decisió.

#### **4. OBJECTIUS DEL PROTOCOL**

El primer pas per a l'eradicació de la violència de gènere és que aquest greu problema social sigui comprès i reconegut en tota la seva complexitat. La manera en que aquest reconeixement es faci serà fonamental a l'hora d'intervenir. I és sota aquesta perspectiva que es decideix la confecció d'un document que té per objectiu establir un circuit d'actuació comú i consensuat a Malgrat de Mar que permeti el treball coordinat i l'optimització dels recursos garantint d'aquesta manera l'atenció a les víctimes de violència.

Aquest procés de treball ha de possibilitar:

- Utilitzar un llenguatge comú per al tractament de les situacions de violència de gènere i familiar a través de l'elaboració d'un glossari.
- Conèixer la intervenció de cadascuna de les institucions i serveis.

---

<sup>4</sup> Síndrome de Maltractament a la Dona

PROTOCOL DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE  
Malgrat de Mar - 2009

- Establir i validar un circuit d'intervenció en situacions d'urgència fora dels horaris habituals dels serveis, per a les dones que es troben en situació de violència i que precisen d'una resposta immediata.
- Realitzar una relació de les institucions i dels serveis implicats i establir els àmbits d'actuació de cada un.
- Designar un referent clau en cada un dels àmbits d'intervenció.
- Establir els mecanismes de revisió, avaluació del Protocol i seguiment (grau d'eficàcia/introducció de mesures de millora).
- Impulsar accions formatives especialitzades per a tots els i les agents que actuen en la xarxa.
- Crear una comissió de seguiment contra les violències vers les dones per tal de consolidar i reforçar les coordinacions entre els sistemes de la xarxa.

## 5. CIRCUIT D'INTERVENCIÓ GENERAL

**¡Error! No se pueden crear objetos modificando códigos de campo.**

## 6. INTERVENCIÓ PER ÀREES

És evident que una societat anomenada democràtica i que té com a fonament el principi d'igualtat entre dona i home no només ha de vetllar per a oferir suport i els recursos necessaris a les dones víctimes de violència de gènere sinó, anar més enllà, incidint de forma ferma en la prevenció d'actituds que esdevinguin sexistes per la qual cosa caldrà una intervenció integral que contempli tres fases: prevenció, atenció i seguiment.

### ■ 6.1.- Àmbit Sanitari

La intervenció dels serveis sanitaris és essencial en la detecció i diagnosi dels maltractaments a banda de l'existència de lesions o no. Aquests realitzaran una primera intervenció terapèutica inicial.

#### ❁ 6.1.1.- Atenció Primària del CAP Salut de Malgrat de Mar

- Si s'arriba al diagnòstic de certesa de maltractament o d'una situació d'alt risc per a la integritat de la dona, i és necessari adoptar mesures de protecció immediates, la mesura més adient és avisar al cos de Mossos d'Esquadra, que disposen de membres especialitzats en violència de gènere (Grup d'Atenció a la Víctima).

Davant qualsevol tipus de lesió traumàtica s'emetrà un comunicat judicial, conjuntament amb un informe mèdic per a la pacient. En cas que la dona manifesti explícitament haver estat víctima de violència de gènere emetrà una còpia del comunicat a la Fiscalia. En cas d'agressió sexual l'equip sanitari es comunicarà urgentment amb el forense o la forense de guàrdia a fi que realitzi l'exploració física. En cas que l'equip sanitari tingui sospita de violència de gènere, tot i que la pacient no ho comuniqui, realitzaran una interconsulta al o la professional del treball social mantenint la confidencialitat de les dades.

La o el professional del treball social explorarà els antecedents sanitaris i socials i iniciarà la coordinació amb els serveis socials de base. Valorarà la situació de risc de la pacient i dels i les menors, elaborant el diagnòstic social.

La intervenció del o la professional dependrà de la posició que prengui la víctima davant els fets: si no vol denunciar (farà el tractament social i l'abordatge del maltractament i serà informada dels recursos del seu entorn); o si vol denunciar (realització de l'entrevista i emissió d'un diagnòstic social abans de derivar el cas als cossos policials).

#### ❁ 6.1.2 Nivell hospitalari (Hospital Sant Jaume de Calella)

L'equip sanitari seguirà el mateix procediment que en el CAP i es farà una interconsulta a la UTS explicant els fets i facilitant les dades de la pacient. El o la professional de treball social enregistrarà la informació a la història clínica i realitzarà la coordinació

amb els serveis específics. En cas que la dona no tingui una diagnosi d'hospitalització, però existeixi risc si retorna a la llar familiar, es contactarà amb els cossos policials per tal que s'allotgi d'urgència en un lloc segur.

Intervenció en cas d'ingrés hospitalari:

- Si resultes del maltractament, la dona ha d'ingressar a l'hospital, ingressarà en la planta més adequada al procés terapèutic i preferiblement en una habitació d'ús individual.
- En cas de situacions de risc per la dona o d'incidents violents cap al personal sanitari es pot sol·licitar la protecció dels cossos de seguretat.
- Cal tenir cura, des d'admissions del centre hospitalari, de no donar la informació referent a la dona ingressada.
- S'avisarà al departament de treball social per tal que:
  - o El/la professional de treball social faci una valoració i seguiment de la situació de la dona, per tal de preveure solucions mitjançant la recollida d'informació i entrevistes.
  - o Faci els tràmits pertinents per la resolució de la situació de la dona (família extensa, cases d'acollida, ...), conjuntament amb serveis socials de la zona i els serveis especialitzats: UAT, CAP Salut Mental, ...
- Posar en coneixement de la direcció de l'hospital el cas.
- En cas que es decideixi el trasllat a un centre d'acollida, el treballador social a través de serveis socials dels serveis municipals, tramitarà una plaça amb el Departament d'Acció social i Ciutadania de la Generalitat, enviant l'informe social. Es coordinarà l'alta hospitalària amb l'ingrés a la casa d'acollida.

## ■ 6.2. Àmbit Judicial

Habitualment, quan una dona víctima de violència de gènere sol·licita la intervenció de l'administració de justícia per protegir i regular els seus drets, es veu immersa de forma paral·lela en multitud de procediments: el penal, fruit de la denúncia, el de mesures prèvies a la separació com a conseqüència del trencament de la convivència, el propi procediment de separació, l'execució d'una sentència, etc.).

La resposta legal a la violència de gènere es recull en diferents textos legals que fan referència als drets, atenció i protecció de la dona víctima dels maltractaments:

- o **Codi Civil:** Llei 15/2005, de 8 de juliol, per la qual es modifiquen el Codi Civil i la Llei d'Enjudiciament Civil en matèria de separació i divorci – Art. 81 i Art. 86).
- o **Codi Penal** (Llei Orgànica 1/2004 de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, la qual modifica alguns preceptes del Codi Penal en l'Art. 148 – Art. 153 – Art. 171.4 – Art. 172.2 i Art. 173.2).

La denúncia és una possibilitat a què la dona pot recórrer en el seu procés per poder viure una vida lliure de violència. Tanmateix, és molt important que en la mesura que sigui possible, la dona faci aquest pas tenint prèviament tota la informació possible



sobre com s'ha de procedir i sobre les conseqüències que aquesta denúncia pot tenir per a ella i menors com per a la persona denunciada (mesures penals i civils que se'n poden derivar). Aquesta orientació es pot fer des de diferents recursos: CIE<sup>5</sup>, SIAD<sup>6</sup>, CIRD<sup>7</sup>... o bé es pot demanar hora al SOJ<sup>8</sup> del Departament de Justícia més proper, tots ells gratuïts. En cas de necessitat, la dona víctima pot demanar l'assignació d'una persona traductora.

#### • 6.2.1 Advocacia

La legislació vigent (article 20 de la LIVG<sup>9</sup> i els articles 41, 42 i 43 de la LO 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista) garanteix l'assessorament i l'assistència jurídica especialitzada gratuïta a les víctimes de maltractaments, sense perjudici que posteriorment hagin de tramitar l'expedient administratiu necessari per obtenir el reconeixent del dret d'assistència gratuïta.

En posar la denúncia, s'ha de demanar l'ordre de protecció. La lletrada o lletrat són obligatoris per a l'acusat; la víctima és un dret que pot exercir o no, tot i que és aconsellable que en tingui. És important tenir present que si la dona víctima de maltractament ho desitja, a la comissaria pot tenir un advocat/da d'ofici del torn de violència, però això no implica que tingui dret a la justícia gratuïta. Això dependrà dels ingressos que tingui.

La lletrada o lletrat assignat podrà assistir a la víctima en la denúncia, sol·licitar les mesures de protecció i/o regulació de la seva situació familiar i/o de parella i comparèixer en totes les diligències que es practiquin i en les actuacions penals com a acusació particular.

#### • 6.2.2 Ministeri Fiscal

Els i les fiscals, en compliment de la funció encomanada per la legislació vigent, tindran cura que les víctimes de violència de gènere i domèstica siguin informades dels seus drets, l'obligació de comunicar els actes processals que pugin afectar la seva seguretat, les mesures contemplades a la LO 1/2004 relatives a la seva protecció i seguretat, així com l'existència del programa de teleassistència quan es tracti de víctimes de violència de gènere. El Ministeri fiscal pot sol·licitar l'ordre de protecció, així com sol·licitar la presó del denunciat.

El fiscal o la fiscal intervé de manera activa durant tota la tramitació de la causa proposant aquelles proves que considera adients per provar el fet denunciat. Quan a la causa hi ha proves suficients, presenta l'escrit d'acusació en que demana les penes i responsabilitats civils corresponents derivades del delictes o falta a favor de les víctimes, estiguin o no representades, intervenint en l'acte del judici oral i posterior recursos fins que sigui dictada una sentència ferma. En l'execució de les sentències, el Ministeri Fiscal vetlla especialment pel compliment de la sentència en allò que es refereix al pagament de les indemnitzacions civils.

#### • 6.2.3 Jutges/Jutgesses

La LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere regula el funcionament i les competències dels jutjats de violència sobre la dona.

---

<sup>5</sup> Centre d'Intervenció Especialitzada

<sup>6</sup> Servei d'Informació i Atenció a les Dones

<sup>7</sup> Centre d'Informació i Recursos per a Dones

<sup>8</sup> Servei d'Orientació Jurídica

<sup>9</sup> Ley Integral de Violència de Género

Els jutjats en funció de guàrdia assumeixen competències en els procediments per delictes relacionats amb la violència de gènere. En realitzar-se les actuacions urgents, en un termini màxim de 72 hores, el jutjat de guàrdia s'inhibirà en favor del jutjat de violència sobre la dona que sigui competent. En aquesta audiència si es valora que hi ha indicis de comissió d'un delicte o falta i que hi ha una situació de risc, es dicten mesures cautelars de caràcter penal i civil. Les mesures penals tenen vigència fins que no hi hagi el judici penal, el qual pot trigar de 15 dies a 1 any o més.

Els jutjats de violència sobre la dona tenen competències en tots aquells processos per exigir responsabilitat penal pels delictes recollits al Codi penal relatiu a: homicidis, avortament, lesions, delictes contra la llibertat, contra la integritat moral, contra la llibertat i integritat sexual o qualsevol altre delicte comès amb violència o intimidació, així com per qualsevol delicte contra els drets i deures familiars. En base a això s'adoptaran les mesures de protecció a les víctimes previstes en la legislació processal penal.

Els jutjats de violència sobre la dona també té competències per establir de manera provisional mesures civils, fins a una regulació definitiva en el procediment corresponent: el règim de custòdia, visites i comunicació amb menors, règim de prestació d'aliments, o qualsevol altra disposició que es consideri oportuna. És essencial tenir present que aquestes mesures tenen una validesa de 30 dies, i que es prorrogaran si en aquest període s'inicia el procediment de família corresponent a fi de ser ratificades per un jutjat civil. Aquestes mesures només les pot sol·licitar la víctima, el o la representant legal i el Ministeri Fiscal quan existeixin menors incapaços; sempre i quan s'hagi iniciat davant el jutjat de violència contra la dona actuacions penals per delicte o falta a conseqüència d'un acte de violència contra la dona o s'hagi adoptat una ordre de protecció a una víctima de violència de gènere.

L'ordre de protecció comporta una sèrie de mesures assistencials i de protecció social (protecció policial, assistència sanitària, assistència psicològica, RAI, ingrés en cases d'acollida...) que adoptarà l'administració corresponent.

#### ❁ 6.2.4 Servei d'Atenció a la Víctima del Delicte (Justícia)

L'Oficina d'Atenció a la Víctima té com a objectiu acollir i donar acompanyament emocional a qualsevol persona considerada víctima d'un delicte. Arrel de l'entrada en vigor de la LO 27/2003, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica, l'OAVD (Oficina d'atenció a la víctima del delicte) és el punt de coordinació actiu de les ordres de protecció, les quals comunicaran els jutjats, així com les diferents situacions processals que afectin la persona imputada en fase d'execució de la pena.

#### ❁ 6.2.5 Servei Forense

La intervenció de l'Equip d'Assessorament Tècnic Penal ve determinada per l'autoritat judicial, que és qui determina sobre quina de les parts (presumpte agressor o presumpta víctima) ha de fer-se l'informe sol·licitat. Aquest informe pericial té com a finalitat aportar elements objectius que ajudin l'autoritat judicial o al tribunal a fonamentar les seves decisions durant tot el procés penal. També ofereixen suport quan es realitzen exploracions judicials de testimonis vulnerables.

#### ■ 6.3 Cossos Policials

A partir de l'1 de novembre de 2008, a Catalunya, els Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana és qui es faran càrrec de les intervencions en casos de violència masclista, així com el seguiment de les ordres de protecció.

Tanmateix, les víctimes de violència de gènere immigrades en situació irregular a Espanya, poden sol·licitar, si la resolució de l'autoritat judicial va acordar adoptar alguna mesura de protecció, la residència temporal per circumstàncies excepcionals, d'acord amb l'article 45.4 del Reglament d'estrangeria. En aquest cas cal presentar la petició a l'àrea d'estrangeria de la Subdelegació del Govern. Si es concedeix, té una validesa d'un any, durant el qual la víctima ha de tramitar la documentació necessària per obtenir el permís de residència.

#### ❁ 6.3.1 Policia Local de Malgrat de Mar

Tenint en compte que podem tenir coneixement del fet per diferents vies i a qualsevol hora del dia i/o de la nit, la intervenció la durà a terme la patrulla actuant en el moment dels fets i posteriorment el seguiment del cas, l'efectuarà la unitat de violència domèstica i/o de gènere de la Policia Local de Malgrat.

Si la víctima ha sofert lesions, primer es farà l'acompanyament al centre sanitari, si no s'ha traslladat prèviament ella. En haver estat atesa, s'acompanyarà a les dependències de la Policia Local. Si la víctima vol presentar denúncia se l'informarà dels seus drets, dels tràmits, se li oferirà protecció i allotjament si escau.

Si no vol presentar denúncia se l'informarà que s'actuarà d'ofici i que es donarà part al jutjat, comunicant-ho també als Serveis Socials Municipals o serveis especialitzats.

Posteriorment a les actuacions totes les víctimes tindran un seguiment, ja sigui policial o de serveis socials.

Si la víctima disposa d'una ordre de protecció el seguiment es durà a terme fins que finalitzin aquestes mesures i la víctima deixi de trobar-se en situació de risc.

Així doncs, entre les funcions de la Policia Local cal destacar:

- Tramitació de la denúncia corresponent.
- Tramitació de l'ordre de protecció.
- Identificació, imputació i detenció al suposat agressor si escau.

#### ❁ 6.3.2 Mossos d'Esquadra

La font d'informació sobre els maltractaments pot arribar al cos de Mossos d'Esquadra per diverses vies: ordre judicial o de la fiscalia sol·licitant una intervenció policial, avís d'institucions i organismes assistencials públics o privats sol·licitant una intervenció policial, actuació per la denúncia d'alguna persona de l'entorn de la víctima que coneix els maltractaments a les dependències policials o la via pública, denúncia de la víctima en dependències policials, actuació d'ofici quan la policia en té coneixement per qualsevol via, però la persona perjudicada no vol interposar una denúncia.

Si la víctima presenta lesions i encara no ha estat visitada per personal mèdic, serà acompanyada al centre mèdic de referència, adjuntant l'informe mèdic a la denúncia. La decisió de la víctima, familiars o persones conegudes sobre denunciar o no, és independent de l'actuació policial que informarà dels fets mitjançant ofici o atestat al jutjat, tot i que no hi hagi denúncia.

En la seu policial la víctima és informada dels drets que li són propis, se li oferirà assistència posterior a la denúncia i se li realitzarà el posterior seguiment.

#### ■ 6.4 Àmbit de Serveis Socials

Les dones poden arribar per diverses vies: per iniciativa pròpia o bé derivades d'altres serveis, entitats (jutjat, OAVD, cossos de seguretat, professionals sanitaris, altres serveis socials...).

PROTOCOL DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE  
Malgrat de Mar - 2009

Davant la inexistència d'un servei especialitzat en el municipi els serveis socials municipals seran els responsables d'actuar, i/o derivar a recursos específics, en totes les seves fases: prevenció, detecció, intervenció i seguiment.

Mentre no existeixi un SIAD o CIRD al municipi els serveis socials de Malgrat de Mar seran els responsables de derivar les dones víctimes de violència de gènere al recurs municipal de suport psicològic i/o jurídic i a d'altres, de caràcter comarcal o autonòmic, en cas de ser necessari.

## ■ 6.5 Altres Serveis Especialitzats

### ● 6.5.1 ICD

L'Institut Català de les Dones ofereix informació a les dones i a les entitats de dones sobre qualsevol matèria que les afecti, i de forma especial a les que són o han estat víctimes d'un procés de violència. És una via de detecció de situacions de violència envers les dones i de derivació a altres serveis.

L'ICD ofereix una línia d'atenció a les dones en situació de violència mitjançant el telèfon 900 900 120 que funciona les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Aquesta línia és atesa per professionals (advocades, psicòlogues...) que atenen les consultes de forma personalitzada i poden contactar amb serveis d'emergència si és necessari. També es pot contactar via correu electrònic o xat.

L'ICD disposa d'un servei d'intervenció posttraumàtica que compta amb un equip extern especialitzat de suport a les famílies i a la comunitat per als casos de major gravetat. Aquest suport psicològic està orientat a pal·liar l'impacte del succés traumàtic. L'accés a aquest servei es fa a través dels cossos policials.

### ● 6.5.2 Serveis d'Acolliment

- PIS D'URGÈNCIA: és un recurs anterior a una casa centre d'acollida. En cas que no hi hagi una plaça vacant en una casa Centre d'Acollida, la dona víctima i els i les menors en cas de tenir-ne, accediran al pis d'urgència de forma temporal fins que hi ha plaça a la Casa d'Acollida assignada. Malgrat de Mar té un conveni amb Consell Comarcal a través del qual els primers 15 dies són subvencionats per aquest organisme, a partir de llavors, el cost l'assumeix l'entitat local, en el nostre cas, l'Ajuntament de Malgrat de Mar. L'Ens local està disposat a cobrir 5 dies més. La via d'accés a aquest recurs es fa a través de Serveis Socials o Policia..

- **SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ**

Les cases d'acolliment són serveis residencials destinats a oferir un acolliment temporal a les dones i a menors al seu càrrec, que han patit o pateixen violència de gènere, que han hagut d'abandonar la llar familiar i que no disposen de recursos personals o econòmics per afrontar aquesta situació. El servei inclou les funcions d'acolliment i d'allotjament, alhora que d'atenció social, psicològica i d'assessorament jurídic. La gestió i l'accés està a càrrec de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania dependent del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

- Tipologia de les dones usuàries:
  - Dones que han patit o estan patint maltractament per la seva parella o ex-parella seu i que no disposen de recursos personals, familiars o socials per afrontar aquesta situació.
  - Que tinguin com a mínim 18 anys.
  - Que manifestin lliurement la voluntat d'ingressar a la casa d'acolliment i la disponibilitat de seguir el pla de millora establert conjuntament entre ella i l'equip professional.
  - Que hagin denunciat els maltractaments com a protecció legal per a elles i menors al seu càrrec.
- Accés al servei d'acollida

Les cases d'acollida no són un recurs d'accés immediat ni per a tots tipus de dona que hagi o estigui en una situació de maltractament. Quan el personal tècnic consideri la idoneïtat per a que la dona esdevingui usuària del recurs, caldrà que elabori un informe descriptiu de la situació que remetrà a Barcelona, on la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania valorarà la urgència, gravetat de la situació i si el perill de la dona s'ajusta al recurs sol·licitat, informant també del lloc de Catalunya on hi ha la disponibilitat d'ingressar.

- Duració de l'estada

Depenent dels objectius establerts en el pla de millora, elaborat per professionals de la casa d'acolliment tenint en compte el pla de treball proposat pels serveis socials d'atenció primària els quals continuen sent referents de la dona en tot moment, es considera òptima una estada màxima aproximada de 6 mesos.

Coordinació

La coordinació es farà bàsicament entre els serveis socials d'atenció primària, referents de la dona, i els de la casa d'acollida però també amb tots aquells altres recursos o dispositius de diferents àmbits que es considerin necessaris.

La casa d'acolliment, sempre d'acord amb la dona, farà un informe de sortida adreçat als serveis socials referents i en cas d'establir-se aquesta en un territori diferent del de procedència la casa d'acolliment també trametrà l'informe al serveis socials d'atenció primària del nou territori.

## **7. SEGUIMENT DEL PROTOCOL I PROPOSTES**

Després de la primera fase d'elaboració conjunta del circuit i del protocol cal continuar treballant en el seu desenvolupament i implementació, sense perdre de vista però, l'ampliació de l'abordatge de la problemàtica, incloent la prevenció i la recuperació de la dona.

El seguiment és una fase de gran importància, ja que garanteix la efectivitat, el bon funcionament i la continua adaptació del protocol a noves situacions. Per a la realització d'aquesta avaluació continuada es proposa la creació d'una comissió tècnica (CT) de seguiment com estructura estable de Coordinació formada per professionals d'àmbits municipals i supramunicipals sensibilitzats envers la problemàtica, que es reuniran periòdicament per:

- Millorar l'atenció a les víctimes.
- Actualitzar i potenciar coneixements i recursos.

Aquesta comissió pot tenir les següents funcions:

- Esdevenir el nucli impulsor i organitzatiu del circuit.
- Dinamitzar la coordinació.
- Proposar els grups de treball i de formació.
- Elaborar documentació.
- Proposar accions de sensibilització.

L'estructura estable de coordinació estarà formada per diferents àmbits: sanitari, policial, psicosocial, judicial i de promoció de la dona,

La temporalitat proposada per a reunir-se la CT, és la següent:

- Una reunió a l'any: en la qual es reuniran els caps de les àrees implicades i els professionals especialitzats per fer seguiment del funcionament del protocol i si escau, determinar línies d'actuació.
- Una reunió cada dos mesos: en la qual es reuniran els professionals que fan atenció directa amb les dones, la finalitat d'aquestes reunions serà fer seguiment de casos i marcar criteris.
- Sessions informatives sobre violència contra la dona adreçada a diferents col·lectius de Malgrat de Mar (AAVV, Associació Immigrants, Escoles....) i personal municipal.

## **8. COMISSIÓ D'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL**

### **EDITA:**

Ajuntament de Malgrat de Mar

### **COORDINACIÓ:**

Regidoria d'Acció Social i Ciutadania

### **TAULA DE TREBALL TÈCNICA:**

- Isabel Sánchez Riu (Agent Local d'Igualtat de la Diputació de Barcelona)
- Xaro Gandia i Benavent (Treballadora Social de l'EBAS de Malgrat de Mar)
- Montse Parcerisa i Ramírez (Treballadora Social del CAP de Malgrat de Mar)
- Cristina Garcia i González .....(Agent de la Policia Local de Malgrat)
- MMEE Arenys de Mar

## 9. GLOSSARI CONCEPTUAL

### A

**Acció positiva o mesura de discriminació Positiva:** Estratègia destinada a establir la igualtat d'oportunitats de les dones mitjançant mesures concretes i puntuals, dirigides a un grup determinat, que permetin corregir les discriminacions que són el resultat de determinades pràctiques o sistemes socials.

**Androcentrisme:** Conjunt de valors dominants basats en una percepció centrada en normes masculines.

**Assetjament sexual:** Assetjament basat en qualsevol comportament, verbal o físic, de natura sexual que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu . Exemple: Promeses implícites o expresses de tracte preferent o beneficis a canvi de favors sexuals, apropaments i contactes corporals no desitjats i considerats ofensius per a la víctima, oferiments d'intimitat en moments personals delicats, etc.

**Assetjament per raó de sexe :** Comportament agressiu contra una persona d'un sexe determinat només pel fet de pertànyer a aquest sexe, que pretén atemptar contra la dignitat d'aquesta persona i crear un entorn intimidador, degradant, humiliant o ofensiu.

**Agressions sexuals:** ús de la violència física i sexual exercida sobre les dones majors o menors d'edat, determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar-ne el poder i abusar-ne.

**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, tot garantint-ne la seguretat i facilitant-li la informació necessària sobre els recursos i els procediments necessaris perquè pugui resoldre la situació.

### C

**Conciliació de la vida personal i laboral:** Possibilitat d'una persona de fer compatibles l'espai personal amb el familiar, el laboral i el social, i de poder desenvolupar-se en els diferents àmbits.

Exemple: Flexibilitat de la jornada laboral, com per exemple tenir la possibilitat de combinar treball a distància (teletreball) i treball presencial, una manera de treballar que facilita una gestió del temps adaptada a les necessitats individuals.

**Coeducació:** L'educació que afavoreix la interacció entre nenes i nens, nois i nois, amb la clara finalitat de superar els estereotips i les discriminacions.

### D



**Detecció:** Posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible la violència masculista, 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.

**Desigualtat de tracte:** Manca d'igualtat en el tracte entre diversos col·lectius de manera arbitrària i sistemàtica, tot afavorint un col·lectiu per damunt dels altres.

**Discriminació:** Aplicació de distincions i de pràctiques desiguals i arbitràries que una col·lectivitat fa a una persona o grup en un determinat àmbit per motius de sexe, ètnia, ideologia, edat, opció sexual o d'altres.

**Doble presència:** Suma de la jornada laboral remunerada i una jornada dedicada principalment a les tasques de la llar i a la cura de persones dependents que conviuen en horari i que són portades a terme, majoritàriament, en més o menys mesura, segons la classe social i el suport familiar, per les dones. Varien en funció del cicle de vida, i actualment, resulta molt preocupant el pes de les persones grans dependents que han vist incrementada la seva esperança de vida sobre una dona que treballa fora de casa i possiblement, degut al retard de la maternitat, encara té cura de les seves criatures.

## E

**Equitat de gènere:** Distribució justa dels drets, beneficis, obligacions, oportunitats i recursos entre les persones a partir del reconeixement i el respecte de la diferència entre dones i homes a la societat.

**Espai personal:** Àmbit dedicat a les activitats que una persona realitza durant el temps lliure.

**Espai públic:** Àmbit dedicat a les activitats que una persona realitza en relació amb el treball i la participació social, política i cultural.

**Estereotip de gènere:** Conjunt de clixés, concepcions, opinions o imatges generalment simplistes que uniformen les persones i adjudiquen característiques, capacitats i comportaments determinats a les dones i als homes. Exemple: Es diu que els homes són valents, decidits, desafiants, dinàmics, racionals, francs, etc. i que les dones són submises, sensibles, passives, tendres, pacients, bondadoses, etc.

## F

**Femellisme:** Conjunt d'actituds i comportaments que atribueixen superioritat a la dona i que rebaixen la dignitat dels homes per raó de sexe i sense cap altra justificació. Es tracta d'un comportament molt minoritari que no s'ha de confondre amb el feminisme.

**Feminisme:** Moviment social que denuncia la desigualtat social de gènere i exigeix

canvis polítics i socials en els hàbits relacionals entre els sexes perquè les dones puguin desenvolupar-se plenament a la societat.

## G

**Gènere:** Construcció social i cultural basada en les diferències biològiques entre els sexes que assigna diferents característiques emocionals, intel·lectuals i comportamentals a dones i homes, variables segons la societat i l'època històrica. A partir d'aquestes diferències biològiques, el gènere configura les relacions socials i de poder entre homes i dones.

## I

**Igualtat de gènere:** Condició de ser iguals homes i dones en les possibilitats de desenvolupament personal i en la capacitat de prendre decisions, per la qual cosa els diferents comportaments, aspiracions i necessitats de dones i d'homes són igualment considerats, valorats i afavorits.

**Igualtat d'oportunitats entre dones i homes:** Condició de ser iguals dones i homes en l'àmbit laboral, social, cultural, econòmic i polític, sense que actituds i estereotips sexistes limitin les seves possibilitats.

## M

**Masclisme:** Conjunt d'actituds i comportaments que atribueixen superioritat a l'home i que rebaixen la dignitat de les dones per raó de sexe i sense cap altra justificació.

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

## P

**Pacte social entre dones i homes:** Proposta que reivindica un nou contracte social entre dones i homes que comporti un repartiment i una participació igualitària en el treball productiu, el treball reproductiu i el poder social.

**Patriarcat:** Estructura bàsica de les societats que es caracteritza pel domini dels homes sobre les dones i la descendència.

**Perspectiva de gènere:** Presa en consideració de les diferències socioculturals entre les dones i els homes en una activitat o àmbit per a l'anàlisi, la planificació, el disseny i l'execució de polítiques, considerant com les diverses actuacions, situacions i necessitats afecten les dones. La perspectiva de gènere permet de visualitzar dones i homes en la seva dimensió biològica, psicològica, històrica, social i cultural i de trobar línies d'acció per a la solució de desigualtats.

**Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes :** Conjunt d'estratègies destinades a assolir la igualtat real entre dones i homes, eliminant els estereotips, les actituds i els obstacles en qualsevol àmbit.

**Precarietat econòmica:** Percepció d'ingressos igual o inferior a l'indicador de renda de suficiència de Catalunya que s'estableix anualment.

**Prevenió:** 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 les encaminades a sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, en el sentit que cap forma de violència és justificable ni tolerable.

## R

**Recuperació:** Etapa del cicle personal i social d'una dona que ha viscut situacions de violència, en què es 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.

**Rol de gènere:** Comportament que, en una societat concreta, s'espera d'una persona per raó del seu sexe. Generalment una persona assumeix els rols de gènere i construeix la seva psicologia, afectivitat i autoestima al voltant d'aquests rols. Exemple: Un dels rols assignats tradicionalment als homes és ser els responsables de les activitats productives i les activitats polítiques. Un dels rols assignats tradicionalment a les dones és tenir cura dels fills i/o filles, tenir cura de les persones dependents i ser la responsable de les relacions afectives.

## S

**Segregació horitzontal de l'ocupació:** Distribució no uniforme d'homes i dones en un sector d'activitat determinat. Generalment, la segregació horitzontal de l'ocupació fa que les dones es concentrin en llocs de treball que es caracteritzen per una remuneració i un valor social inferiors i que són en bona mesura una prolongació de les activitats que fan en l'àmbit domèstic.

**Segregació vertical de l'ocupació:** Distribució no uniforme d'homes i dones en nivells diferents d'activitats. Generalment, la segregació vertical de l'ocupació fa que les dones es concentrin en llocs de treball de menor responsabilitat.

**Sexe:** Conjunt de les diferències físiques, biològiques i anatòmiques que divideixen els individus d'una espècie en mascles i femelles.

**Sensibilització:** Accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar i modificacions en l'imaginari social per avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.

## T

**Transversalització de gènere (de l'anglès gender mainstreaming):** Estratègia a llarg termini que incorpora la perspectiva de gènere i la igualtat d'oportunitats de les dones en totes les polítiques i actuacions d'un govern. La transversalització de gènere implica incorporar la perspectiva de gènere en totes les polítiques i les actuacions per a tenir en compte les necessitats i els interessos tant de les dones com dels homes.

## V

**Violència:** Acte d'abús d'una persona cap a una altra. Tot acte que suposa un atemptat per a la vida, la integritat física i psíquica, o la llibertat d'una persona, o que compromet greument el desenvolupament de la seva personalitat.

**Violència de gènere:** El conjunt de lesions físiques i psíquiques resultants de les agressions repetides de l'individu cap a la seva parella, o persona amb qui està o ha estat unit per una relació d'afectivitat.

**Violència masclista:** Violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.

**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.

**Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones:** Com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

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

## 10. DOCUMENTACIÓ, BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

- Generalitat de Catalunya. Protocol d'Actuació en els casos de violència domèstica i de gènere de la demarcació de Girona. Juny 2006.
- Corporació de Salut del Maresme i la Selva. Protocol d'Intervenció Social Violència domèstica i de gènere. Any 2007
- Ajuntament de Premià de Mar. Atenció a les dones en situació de violència domèstica. Abril de 2004.
- Consell Comarcal. Catàleg de Recursos Comarcals , Violència de Gènere . any 2008.
- CAP Cornellà. Projecte d'atenció a dones maltractades de Cornellà des del Cap de salut mental de l'hospital Sant Joan de Déu.
- Mossos d'Esquadra. Protocol Extern d'Intervenció de la Policia.
- Constitució Espanyola de 1978. BOE 29/12/1978
- Generalitat de Catalunya, 2007. Protocol marc per a una intervenció coordinada envers la violència masclista. Any 2007.
- Diputació de Barcelona. Vincula't. Materials per treballar amb dones maltractades. Barcelona. Any 2000.
- Institut Català de la Salut. Guia per a l'abordatge del maltractament de gènere a l'atenció primària. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Any 2003.

### WEBGRAFIA

- [www.gencat.cat/icdona/](http://www.gencat.cat/icdona/)
- [www.diba.es/dones/default.asp](http://www.diba.es/dones/default.asp)
- [www.mtas.es/guia](http://www.mtas.es/guia)
- [www.observatorioviolencia.org/](http://www.observatorioviolencia.org/)
- [www.migualdad.es/violencia-mujer/index.htm](http://www.migualdad.es/violencia-mujer/index.htm)
- [www.violenciadegenero.info/](http://www.violenciadegenero.info/)
- [www.redfeminista.org/sub/no.asp](http://www.redfeminista.org/sub/no.asp)

<b>11. FITXES RECURSOS</b>
----------------------------

**TELÈFONS D'INTERÉS EN CAS D'URGÈNCIA:**

*Serveis Socials Malgrat de Mar*

*Tel. 93 76556 80*

*Centre d'Atenció Primària de Salut de Malgrat de Mar*

*Tel. 93 761 95 00*

*Hospital Sant Jaume de Calella*

*Tel. 93 769 02 01*

*Policia Local de Malgrat de Mar*

*Tel. 93 765 42 24*

*Mossos d'Esquadra (Grup d'atenció a la víctima)*

*93 741 89 00 (GAV Arenys de Mar)*

*SOJ (Servei d'orientació jurídica gratuïta)*

*93 792 2264*

*Jutjat de primera instància de violència de gènere, núm. 6 d'Arenys de Mar i Fiscalia*

*93 693 10 06*

*Institut Català de les Dones (Línia d'atenció a les dones en situació de violència)*

*900 900 120*

## 11. FITXES RECURSOS

### SERVEIS D'ACOLLIMENT

#### Servei

Centre d'Acollida de Mataró

#### Població Atesa

Persones en situació d'urgència Social. Centre d'Acollida Mixta, i famílies.

#### Funcions

Oferir suport social i garantir la cobertura de les necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i pernотació.

#### Sistema d'Accés

Enviar informe social a la següent adreça:

- [laura.maclina@creuroja.org](mailto:laura.maclina@creuroja.org)

#### Telèfon

93 755 14 53

#### Adreça

Sant Simó, 13  
Mataró

#### Professional Referent

Laura Maclina (TS)  
Lara Palma (ES)

## **SERVEIS D'ACOLLIMENT**

### **Servei**

Casa d'Acollida del Montseny (Càritas Diocesana)

### **Població Atesa**

Dones soles o embarassades o amb fills menors d'edat, en situació de violència o desprotecció social fora del seu entorn social.

### **Funcions**

Estada limitada d'urgència (entre 15 i 45 dies), contenció psicològica, pla de treball conjuntament amb professionals de serveis socials

### **Sistema d'Accés**

**Trucada telefònica de (9 a 15 hores)**, en el moment que fem la sol·licitud hem de telefonar al 902 360 603 i comentar-los el cas, llavors ens enviaran un sèrie de documents que haurem d'emplenar i retornar-los. A part dels documents que ells ens enviem i nosaltres retornem hem d'afegir també un informe social a la següent adreça: [acollidamontseny@caritasbcn.org](mailto:acollidamontseny@caritasbcn.org).

### **Telèfon**

902 360 603

### **Adreça**

No s'inclou

### **Observacions**

El pagament és de 21 € per dona i per dia i 16 € per infant i per dia. Per als Ajuntaments del CC del Vallès és un servei gratuït els primers 15 dies.

### **Professional Referent**

Ivàn (Coordinador)



## **SERVEIS D'ACOLLIMENT**

### **Servei**

CASA DE LA JOVE (pertany a l'Associació Catòlica Internacional de Serveis a la Joventut Femenina).

### **Població Atesa**

Dones majors de 18 anys, amb o sense fills, que per motius diversos, necessiten allotjament durant un període curt de temps i que es poden beneficiar de l'acompanyament d'un grup de professionals que l'ajudin a desenvolupar i/o restablir la seva autonomia.

### **Funcions**

Allotjament, estudi del cas, diagnòstic, seguiment, pla de millora personalitzat, inserció laboral, suport emocional i psicològic.

### **Sistema d'Accés**

Serveis Socials d'Atenció Primària ( si hi fem conveni), sinó és una de les cases de l'ICASS.

### **Telèfon**

93 215 56 26  
667 767 320

### **Adreça**

Seu Central: València, 273, 1r, 1a. Barcelona

### **Observacions**

El servei és de 3 € al dia. És una residència que consta de 24 places i hi ha diferents perfils d'acollida ( residents tutelats pel DGAIA i CRAE, violència masclista, Immigració i casos socials). Pertany a la xarxa de cases del departament de benestar i família de la generalitat.

### **Professional Referent**

Ivàn Arranz (Coordinador)

## **SERVEIS D'ACOLLIMENT**

### **Servei**

Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). Departament d'Acció Social i Ciutadania.

### **Població Atesa**

Dones i llurs fills que pateixen violència i que, per motius de manca de seguretat o de recursos propis, han d'eixir de la llar.

### **Funcions**

Oferir una estada temporal (fins un màxim de 6 mesos prorrogables) i oferir suport personal, social i material (a la casa hi ha un equip de TS, psicòlegs per als nens i les dones, advocada, TF o integradora social).

### **Sistema d'Accés**

Trucada d'informació o petició, es valora el cas i s'envia un model d'informe a emplenar pels Serveis Socials.

### **Telèfon**

93 483 17 47  
Fax: 93 483 12 99

### **Adreça**

La central: Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya  
Avinguda del Paral·lel, 52. 08001 Barcelona.

### **Observacions**

És un servei gratuït, hi ha 6 cases d'acollida. Les tècniques referents fa un valoració del cas i una previsió d'entrada. Si la dona té una ordre d'allunyament o denúncia convindria enviar-ho juntament amb el model d'informe.

### **Professional Referent**

Referents: Rosa Gallardo i Amàlia Terez

## SERVEIS D'ACOLLIMENT

### Servei

Centre d'Acollida Materno Infantil Llar Santa Isabel – Residència Mare Teresa.

### Població Atesa

Dones majors de 18 anys, embarassades o amb un fill menor de tres anys, que temporalment es troben sense mitjans econòmics per poder viure de forma autònoma.

- Llar santa Isabel: gestants fins que el nadó té dos mesos
- Residència Mare Teresa: nadons, a partir dels dos mesos fins dos anys o màxim tres anys.

### Funcions

Atenció psicosocial, suport psicològic i acompanyament en el procés de reinserció social.

### Sistema d'Accés

Informe social realitzat pels EBAS o qualsevol altra entitat de referència, i una entrevista amb la usuària. **NO CONCERTAT. 14 € al dia**

- trucada per telèfon i explicar el cas
- si compleix requisits enviar l'informe social
- valoració tècnica llar (entrevista)
- Entrevista exploració
- Si entrevista favorable: se li dona data d'ingrés.

### Telèfon

93 450 88 36 Llar de Sra. Isabel.

### Observacions

La TS treballa de dimarts a divendres de 9 a 13 hores.

### Professional Referent

Referent: Elisabeth ( Treballadora social)

## **SERVEIS D'ACOLLIMENT**

### **Servei**

Consell Comarcal del Maresme. Entitat que presta el servei, AGI.

### **Població Atesa**

Municipis amb menys de 20.000 habitants.

### **Beneficiaris**

Dones soles o amb fills, que han patit violència.

### **Funcions**

Servei residencial d'emergència que proporciona allotjament temporal (màxim 15 dies, gratuït pagat pel Consell) ofereix assistència psicològica i orientació jurídica.

### **Sistema d'Accés**

Via telefònica a través de SsSs o a través dels Cossos de seguretat en horari d'emergències.

### **Telèfon**

93 488 08 45  
emergències: 647 857 678 (Gemma Paz)  
fax: 93 487 21 03

### **Adreça**

Travessera de Gràcia, 32 1er 1ra  
08007 Barcelona

### **Observacions**

A poder ser, cal enviar un informe social, d'aquesta forma es facilita el treball de les TS del centre. És un pis pont, les dones s'hi estan el temps que calgui fins a l'entrada a casa d'acollida. Els primers 15 dies són gratuïts, a partir del 16 dia ja es càrrec de la persona o de l'Ajuntament.

### **Professional Referent**

Coordinadora: Núria Peig

## **RECURSOS DE SERVEIS JURIDICS**

### **Servei**

AADAS (Associació d'Assistència a Dones Agredides Sexualment).

### **Població Atesa**

Dones que han patit agressions sexuals (violacions, abusos a la infància, assetjament sexual a la feina ...), dones que separades i divorciades.

### **Funcions**

Assessorament jurídic i representació legal. Servei gratuït d'advocat, el procurador (mediador entre jutjat i advocats) va càrrec de la dona.

### **Sistema d'Accés**

Petició d'entrevista per via telefònica.

### **Telèfon**

934 875 760

### **Adreça**

Balmes, 52 Pripal. 2a  
08007. Barcelona.

### **Observacions**

Horari:

De dilluns a divendres 9 a 14 hores i de 15 a 20 hores. En estiu durant el mes d'agost 9'30 a 13'30 hores.

### **Professional Referent**

Irma i Glòria.

## **RECURSOS DE SERVEIS JURIDICS**

### **Servei**

Associació de dones Juristes Themis.

### **Població Atesa**

Dones víctimes de maltractaments físics i psíquics; dones que les seves parelles les maltracten econòmicament, deixant d'abonar la pensió d'aliments reconeguda per sentència judicial.

### **Funcions**

Assistència lletrada a la denúncia i al judici ràpid. Servei jurídic.

### **Sistema d'Accés**

Per via telefònica.

### **Telèfon**

93 790 91 91

### **Adreça**

Carrer Santa Teresa, 18, 1er. Mataró.

### **Observacions**

La persona referent del Maresme és Gemma Fradera Mula, què és l'Assessora Jurídica del nostre Servei Municipal d'Assessorament.

### **Professional Referent**

Gemma Fradera.

**ATENCIÓ PRIMÀRIA AJUNTAMENT DE MALGRAT DE MAR**

**Servei**

Departament de SsSs de l'Ajuntament de Malgrat de Mar

**Població Atesa**

Respecte al recurs especialitzat en temes de dona, dones derivades pels diferents serveis (CAP, PLM...)

**Funcions**

Informar, orientar i derivar els casos de dones que han sofert violència.

**Sistema d'Accés**

Concertar entrevista

**Telèfon**

93 765 56 80

**Adreça**

Carrer Ramon Turró, 47. Malgrat de Mar 08380

**Observacions**

Horari: de dilluns a divendres 9 a 13 hores i dimarts de 15'00 a 17'00.

**Professional Referent**

Treballadores Socials i Educadors Socials

## **SANITAT**

### **Servei**

Hospital de Treball Social de l'Hospital de Sant Jaume de Calella.

### **Població Atesa**

Poblacions del Maresme Nord.

### **Funcions**

Informar, orientar i derivar els casos de maltractament.

### **Sistema d'Accés**

Concertar entrevista

### **Telèfon**

93 769 02 01

### **Adreça**

Sant Jaume, 209 – 217, 08370 Calella.

### **Observacions**

Horari: de dilluns a divendres 8'00 a 15'00 hores.

### **Professional Referent**

Treballadores Socials de l'Hospital.



## **SERVEIS POLICIALS**

### **Servei**

Polícia Local de Malgrat de Mar

### **Població Atesa**

Dones víctimes de Violència Masclista.

### **Funcions**

Oferir recolzament a la Víctima , derivació cap a SsSs.

### **Sistema d'Accés**

Presencialment a la Comissaria.

### **Telèfon**

93 765 42 24

### **Adreça**

Molí de Can Feliciano, s/n

### **Observacions**

Coordinació amb SsSs.

### **Professional Referent**

Agent Referent.

## **SERVEIS POLICIALS**

### **Servei**

Mossos d'Esquadra Pineda de Mar i Arenys de Mar.

### **Població Atesa**

Segons comissaria.

### **Funcions**

Recolzament a la Víctima, informació recursos existents, seguiment de casos, aplicació de mesures, informació als jutjats

### **Sistema d'Accés**

Presencial comissaria.

### **Telèfon**

93 741 89 85 - 088

### **Adreça**

Gregal, 4  
08397 Pineda de Mar

### **Observacions**

El Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) es troba ubicat a Arenys de Mar. L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), la podem trobar a qualsevol comissaria.

### **Professional Referent**

Agents referents

## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

AADAS (Associació d'Assistència a Dones Agredides Sexualment).

### **Població Atesa**

Dones que han patit agressions sexuals (violacions, abusos a la infància, assetjament sexual a la feina ...), dones que separades i divorciades.

### **Funcions**

Assessorament jurídic i representació legal. Servei gratuït d'advocat, el procurador (mediador entre jutjat i advocats) va càrrec de la dona.

### **Sistema d'Accés**

Petició d'entrevista per via telefònica.

### **Telèfon**

934 875 760

### **Adreça**

Balmes, 52 Pripal. 2a  
08007. Barcelona.

### **Observacions**

Horari:

De dilluns a divendres 9 a 14 hores i de 15 a 20 hores. En estiu durant el mes d'agost 9'30 a 13'30 hores.

### **Professional Referent**

Irma i Glòria.

## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

Ventijol

### **Població Atesa**

Famílies amb situació de violència dels fills cap als pares, relacions disfuncionals, intervenció a nivell de psicoteràpia.

### **Funcions**

Atenció terapèutica a la família, atenció psicològica individual o en grup als fills. Teràpia familiar.

### **Sistema d'Accés**

Petició d'entrevista per via telefònica.

### **Telèfon**

616 706 441

### **Adreça**

Sagrera, 197, 1<sup>a</sup>  
Barcelona.

### **Observacions**

Aquesta entitat té conveni amb la Diputació. Es un servei gratuït. Si no és factible el tema del conveni, segons la situació econòmica de la família el tractament va de 8 fins a 66 €. S'ha d'enviar una fitxa de derivació.

### **Professional Referent**

Irene (TS)

## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

Fundació Assistència i Gestió Integral (AGI), amb col·laboració amb Departament d'Acció Social i Ciutadania.

### **Població Atesa**

Homes de Catalunya que fan servir la violència física, psicològica o de qualsevol altre caire en les seves relacions de parella.

### **Funcions**

Atenció integral immediata i específica per a homes amb problemàtiques concretes, intervenció i suport psicològic, assessorament jurídic i legal, integració laboral i/o social, seguiment i suport fins l'adquisició de noves pautes de conducta.

### **Sistema d'Accés**

Trucada al servei, assistència gratuïta.

### **Telèfon**

93 488 08 45

### **Adreça**

Consell de Cent, 290 3r 2n  
08007 Barcelona

### **Observacions**

Horari:

De dilluns a divendres 10 a 14 hores i de 16'30 a 18'30 hores.

Han de trucar els homes derivats i demanar ells mateix hora i dia d'entrevista.

### **Professional Referent**

Núria Peix

## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

ARHOM (Programa d'Atenció i Reinserció per a Homes) Fundació Assistència i Gestió Integral (AGI), amb col·laboració amb Departament d'Acció Social i Ciutadania.

### **Població Atesa**

Homes de Catalunya que fan servir la violència física, psicològica o de qualsevol altre caire en les seves relacions de parella.

### **Funcions**

Atenció integral immediata i específica per a homes amb problemàtiques concretes, intervenció i suport psicològic, assessorament jurídic i legal, integració laboral i/o social, seguiment i suport fins l'adquisició de noves pautes de conducta.

### **Sistema d'Accés**

Trucada al servei, assistència gratuïta.

### **Telèfon**

93 488 08 45

### **Adreça**

Consell de Cent, 290 3r 2n  
08007 Barcelona

### **Observacions**

Horari:

De dilluns a divendres 10 a 14 hores i de 16'30 a 18'30 hores.

Han de trucar els homes derivats i demanar ells mateix hora i dia d'entrevista.

### **Professional Referent**

Núria Peix

## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

Fil d'Ariadna, Fundació Assistència i Gestió Integral (AGI), amb col·laboració amb Departament d'Acció Social i Ciutadania.

### **Població Atesa**

Nens que han vist i/o han patit maltractaments, nens que són violents amb les seves famílies.

### **Funcions**

Recuperació emocional i psicològica del menor víctima de maltractaments, donar pautes educatives als pares, prestar assessorament legal a la víctima, fer accions preventives sobre el tema (xerrades, tallers....).

### **Sistema d'Accés**

Trucada al servei.

### **Telèfon**

93 488 08 45

### **Adreça**

Consell de Cent, 290 3r 2n  
08007 Barcelona

### **Observacions**

Horari:

De dilluns a divendres 10 a 14 hores i de 16'30 a 18'30 hores.

Han de trucar els homes derivats i demanar ells mateix hora i dia d'entrevista.

### **Professional Referent**

Núria Peix

## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

Fundació Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena.

### **Població Atesa**

Víctimes de violència masclista i domèstica que necessiten suport psicològic.

### **Funcions**

Suport psicològic: atenció individual i grups d'ajuda mútua. S'ha creat el grup d'ajuda mútua per a dones d'origen Magrebí.

### **Sistema d'Accés**

Trucada a telefònica i entrevistes concertades.

### **Telèfon**

93 702 28 12

### **Adreça**

Centre d'Informació i Recursos per les dones  
Blai Parera, 6  
08304 Mataró

### **Observacions**

#### **Horari:**

De dilluns a divendres 10 a 13 hores i de 16 a 19 hores.

Derivació a través de SSE, s'ha d'enviar un full de derivació de Comarques. Es tracta d'un servei gratuït, no hi ha límit de sessions d'atenció. Es treballa de forma coordinada, TS del Centre d'Informació i recursos per les dones – TS EBAS. Enviar informe protocolitzat (full derivació comarques) l'adreça laurajimenez@ajmataro.cat

### **Professional Referent**

TS: Laura Jiménez



## **SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC**

### **Servei**

Servei Municipal de recolzament Psicològic.

### **Població Atesa**

Dones de Malgrat de Mar víctimes de Violència Masclista.

### **Funcions**

Suport psicològic: atenció individual i grups d'ajuda mútua.

### **Sistema d'Accés**

A través de les tècniques i tècnic de l'EBAS.

### **Adreça**

Ramon Turró, 47  
08380 Malgrat de Mar

## **ALTRES RECURSOS**

### **Servei**

Teleassistència Mòbil en casos de Violència Masclista

### **Població Atesa**

Dones amb risc d'agressió per violència.

### **Funcions**

Localització i enregistrament de la trucada, assistència policial, assessorament psicològic.

### **Sistema d'Accés**

Els SsSs han de tramitar l'alta a la FEDME i l'Oficina Central de Creu Roja. Han de tenir ordre de protecció.

### **Telèfon**

Oficina central Creu Roja: 91 335 45 45. e-mail: tamvg@cruzroja.es.

### **Observacions**

Tota la documentació necessària la trobem al lloc web: [www.femp.es](http://www.femp.es) i a Xarxa Maresme 31.

## **SERVEIS PER A DONES IMMIGRADES**

### **Servei**

EXIL (ONG sense ànim de lucre)

### **Població Atesa**

Dones immigrades que hagin patit violència organitzada i de gènere.

### **Funcions**

Ofereixen servei psiquiàtric, psicològic i social.

### **Sistema d'Accés**

Via telefònica

### **Telèfon**

93 238 57 60

## **SERVEIS PER A DONES IMMIGRADES**

### **Servei**

LICIT (Línia d'Investigació i Cooperació amb immigrants treballadores sexuals)

### **Població Atesa**

Dones immigrants treballadores del sexe.

### **Funcions**

Denúncia de violència: institucional, econòmica i social. Creació d'una xarxa de suport social, ampliació marc teòric del fenomen, oferir serveis socials.

### **Sistema d'Accés**

Derivacions d'altres serveis, difusió a través del treball de camp, trucades telefòniques.

### **Telèfon**

669 544 148

### **Adreça**

Centre Cívic Pati Llimona  
Regomir, 3  
08001 Barcelona

## **SERVEIS PER A DONES IMMIGRADES**

### **Servei**

Projectes relacionats amb l'assistència a famílies de minories ètniques.

### **Població Atesa**

Dones i famílies d'origen immigrant o pertanyent a alguna minoria ètnica.

### **Funcions**

Projecte de “compatriota a compatriota” (millorar l'accessibilitat als serveis sanitaris), mediació intercultural, famílies hospitalàries per a immigrants, mares entre cultures (educació intercultural en temes de salut i educació a mares immigrades), assistència i acompanyament en l'embaràs i cura dels nadons.

### **Sistema d'Accés**

saludyfamilia@saludifamilia.org

### **Telèfon**

93 268 24 53

### **Adreça**

Via Laietana, 40 3er 2na B  
08003 Barcelona

## **SERVEIS PER A DONES IMMIGRADES**

### **Servei**

SURT (Associació de Dones per a la Reinserció Laboral)

### **Població Atesa**

Dones immigrades en situació d'exclusió.

### **Funcions**

Assessorament jurídic i laboral, mediació, cursos de formació ocupacional i orientació laboral.

### **Sistema d'Accés**

Telefònic

### **Telèfon i Fax:**

93 342 83 80

e-mail: [surt@surt.org](mailto:surt@surt.org)

### **Adreça**

Guàrdia 14 baixos  
08001 Barcelona

## **SERVEIS PER A DONES IMMIGRADES**

### **Servei**

Servei de mediació intercultural per la violència de parella.

### **Població Atesa**

Dones d'origen magrebí que pateixen problemes de maltractament.

### **Funcions**

Donar suport a l'EBAS i a la víctima mitjançant traducció, acompanyaments, explicacions culturals etc.

### **Sistema d'Accés**

Es demana la intervenció des de l'EBAS, emplenant una fitxa de sol·licitud. Asma és la mediatora especialitzada en temes de violència contra les dones (actualment de baixa fins març de 2009), podem sol·licitar la mediació a Abdel. S'ha d'emplenar una fitxa de sol·licitud.

### **Telèfon i Fax:**

93 741 11 72

### **Adreça**

Consell Comarcal  
Plaça Miquel Biada, 1  
08301 Mataró.