

PROTOCOL
d'**ATENCIÓ** a les **DONES**
en situació de **VIOLÈNCIA MASCLISTA** al municipi de Lleida

Lleida, 11 de novembre de 2008

PROTOCOL d'ATENCIÓ a les DONES

en situació de **VIOLÈNCIA MASCLISTA** al municipi de Lleida

Reunides les persones
Compromís Institucional

1. INTRODUCCIÓ I EXPOSICIÓ DE MOTIUS
2. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS
 - 2.1. Objectius generals
 - 2.2. Objectius específics
3. MARC TEÒRIC. DEFINICIONS
 - 3.1. Violència Masclista
 - 3.2. Conceptes clau
 - 3.3. Situacions d'urgència
4. XARXA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES DONES AL MUNICIPI DE LLEIDA
5. LA VIOLÈNCIA DE PARELLA. CRITERIS I PAUTES D'ATENCIÓ
 - 5.1. Criteris generals
 - 5.2. Intervenció per àmbits
 - 5.2.1. Àmbit policial
 - 5.2.2. Àmbit judicial
 - 5.2.3. Àmbit social
 - 5.2.4. Àmbit Salut
 - 5.3. Circuits d'atenció a les dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida
 - 5.3.1. Circuit General
 - 5.3.2. Circuit àmbit policial
 - 5.3.3. Circuits àmbit judicial
 - 5.3.4. Circuit àmbit social: atenció d'urgència
 - 5.3.5. Circuits àmbit salut
6. COMISSIÓ D'AVAUACIÓ I SEGUIMENT
7. RECOMANACIONS COMUNES DE BONES PRAXIS
8. RECOMANACIONS DE BONES PRAXIS DELS COL·LECTIUS PROFESSIONALS. Col·legi de Periodistes de Catalunya · Demarcació de Lleida

Lleida, 11 de novembre de 2008

⊙ **Reunides les persones**

Il·lm. Sr. Àngel Ros Domingo
Alcalde de Lleida

Sra. Neus Brocal Mañas
Presidenta del Consell Municipal de la Dona
Regidora de Polítiques d'Igualtat

Il·lm. Sr. Jaume Gilibert Torruella
President de la Diputació de Lleida

Sr. Miquel Pueyo París
Delegat Territorial del Govern de la Generalitat a Lleida

Sr. José Àngel Flores Blas
Subdelegat del Govern de l'Estat a Lleida

Magnífic Sr. Joan Viñas Salas
Rector de la Universitat de Lleida

Il·lm. Sr. Ricard Pons Pico
President del Consell Comarcal del Segrià

Il·lm. Sr. Francesc Segura Sancho
President de l'Audiència Provincial de Lleida

Il·lm. Sr. Juan Boné Pina
Fiscal en cap

Il·lm. Sr. Eduardo María Enrech Larrea
Degà dels Jutjats de Lleida

Sra. Rosa Palau Teixidó
Secretaria general d'UGT Terres de Lleida

Sr. Josep Maria Baiget i Marqués
Secretari general CCOO Terres de Lleida

Sr. Mariano Gomà Otero
President de Creu Roja de Lleida

Sra. Rosa M. Pérez Pérez
Presidenta del Col·legi Oficial de Metges de Lleida

Il·lm. Sr. Antoni Riba Esteve
Degà de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Lleida

PROTOCOL
d'ATENCIÓ a les DONES
en situació de **VIOLÈNCIA MASCLISTA** al municipi de Lleida

Sr. Ramon Mesull Salat
President del Col·legi de Periodistes de Catalunya
Demarcació de Lleida

Sra. Rosa Jové Muntanyola
Presidenta del Col·legi de Psicòlegs de Catalunya
Demarcació de Lleida

Sra M. Carme Hernández Brezmes
Presidenta del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.
Demarcació de Lleida

Sr. Josep M. Camps Balagué
President del Col·legi Oficial de Diplomats en Infermeria de Lleida

Sra. Maite Mauricio Jareño
En representació del Col·legi d'Educaadores i Educadors Socials de Catalunya

Sr Joaquim Mateo Rosselló
President de la Federació d'Associacions de Veïns de Lleida

⦿ **Compromís Institucional**

Les institucions i entitats aquí representades manifesten el seu compromís de col·laboració i de treball coordinat en relació amb les accions descrites en aquest protocol i concretades mitjançant les corresponents pautes i circuits d'atenció. Igualment es comprometen a impulsar i a mantenir els mecanismes de seguiment i avaluació que s'estableixin i a posar els mitjans humans i materials necessaris per fer-los efectius. Aquest protocol tindrà una vigència de dos anys a partir de la seva signatura i es prorrogarà 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.

◉ INTRODUCCIÓ I EXPOSICIÓ DE MOTIUS

El treball de revisió i de millora, tant de l'acció coordinada com del funcionament dels serveis d'atenció a les dones en situació de violència masclista, no és una tasca recent, sinó que s'ha estat fent des de les diferents institucions, de manera poc visible i sovint sense reconeixement, des de fa més de dues dècades. El moviment de dones també 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.

Es constata, però, un punt d'inflexió del compromís dels poders públics vers l'eradicació de la violència contra les dones a partir de l'aprovació de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere, llei pionera a Europa que contempla aspectes preventius, socials i penals i que reconeix tant el paper del moviment de dones en la visualitat d'aquesta problemàtica com la necessitat d'actuació des dels diferents àmbits de l'administració pública. Igualment reconeix el paper dels ens locals i la necessitat de concretar les intervencions de manera coordinada mitjançant protocols i el treball en xarxa¹, aspectes que es concreten també en el Pla de polítiques de dones del Govern de la Generalitat de Catalunya 2008-2011 i en el I Pla Municipal de Polítiques d'Igualtat de Gènere a Lleida 2006-2010 de l'Ajuntament de Lleida.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya determina el dret de les dones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i tot tipus de discriminacions (article 19) i estableix les competències de la Generalitat en aquesta matèria. Amb l'aprovació recent 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, tot concretant-se 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. És una de les expressions de la pervivència d'un sistema social de dominació dels homes sobre les dones en tant que col·lectiu, contrària als drets fonamentals i llibertats bàsiques, així com als principis fonamentals de llibertat i igualtat de la persona, que proclama el nostre ordenament jurídic, i també és una eina per a la seva perpetuació.

L'eradicació de la violència masclista és una prioritat per assolir una veritable igualtat de gèneres i per garantir el lliure desenvolupament de les persones. 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 laboral, social i comunitari.

La Constitució Espanyola estableix en l'article 9.2 que correspon als poders 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 efectives. 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 Lleida

1. Article 32 Plans de col·laboració del Títol III sobre Tutela institucional.

PROTOCOL
d'ATENCIÓ a les DONES
en situació de **VIOLÈNCIA MASCLISTA** al municipi de Lleida

promou l'elaboració d'aquest protocol, que és el resultat del compromís i l' esforç compartit de les entitats i institucions participants.

Per tot això exposat, 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 la violència masclista, articulant 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, 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 al treball de revisió del mateix protocol, tal com es preveu en aquest document.

OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS

2.1. Objectius generals

- Elaborar una eina per a la millora de l'atenció a les dones i a les seves filles i fills que es troben en situació de violència.
- Ser un instrument elaborat i consensuat pels diferents agents implicats en la intervenció en situacions de violència masclista.
- Evitar la victimització secundària.
- Formalitzar el compromís, les competències i els recursos assolits des de cada institució en l'àmbit del municipi per a l'eradicació de la violència masclista.
- Establir un document base que explica l'organització de la resposta davant d'un supòsit de violència prèviament identificat.
- Ser una eina de suport per a les i els professionals que integren la Xarxa local d'atenció.
- Facilitar la intervenció coordinada i el treball en xarxa.

2.2. Objectius específics

- Establir els circuits d'actuació en relació amb les diferents situacions de violència masclista i, en particular, concretar el circuit d'atenció en situacions de violència de parella.
- Definir els mecanismes de seguiment i avaluació dels diferents circuits d'intervenció i del protocol de manera global.
- Constituir una comissió de seguiment i avaluació.

○ MARC TEÒRIC. DEFINICIONS²

3.1. 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, produïda 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.

Tipologia

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

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

Violència sexual i abusos sexuals a dones i menors: qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa 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 relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu amb la dona o la/el menor.

Violència econòmica: la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, dels seus fills o filles, així com 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 sobre les dones i realitzada per part de l'home que és o ha estat el seu cònjuge o persona lligada per relacions similars d'afectivitat.

Violència en l'àmbit familiar: violència física, sexual, psicològica o econòmica, exercida sobre les dones tant majors com menors d'edat, que es dona en el si de la família, perpetrada per part de membres de la mateixa família i que està determinada pel marc de les relacions afectives i els lligams de l'entorn familiar.

Violència en l'àmbit laboral: violència física, sexual o psicològica, que es pot produir tant en el centre de treball i durant la jornada de treball, com fora del centre i de les hores de treball, sempre que tinguin relació amb la feina.

2. Es recullen les definicions que preveu la *Llei 5/2008 de 24 d'abril, del Dret de les dones a eradicar la violència masclista*.

Violència en l'àmbit social o comunitari:

- Agressions sexuals: ús de la violència física i sexual exercida sobre les dones majors o menors d'edat, i que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per demostrar-ne el poder i abusar-ne.
- Assetjament sexual.
- Tràfic i explotació sexual de dones i nenes.
- Mutilació genital femenina o risc de patir-la. Inclou qualsevol procediment que impliqui una eliminació total o parcial dels genitals femenins o en produeixi lesions, encara que hi hagi consentiment exprés o tàcit de la dona.
- Matrimonis forçats.
- 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.
- Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

3.2. Conceptes clau

Sensibilització: accions pedagògiques i/o comunicatives encaminades a produir canvis i/o modificacions en l'imaginari social que permeten avançar en la tolerància zero envers la violència masclista i la seva eradicació.

Prevenció: accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc, impedit així la seva normalització; i sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, que cap forma de violència és justificada ni tolerable.

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

Atenció: accions destinades a una persona per tal de superar les situacions i les conseqüències generades per l'abús en els àmbits personals, familiars i socials, tot garantint la seguretat i facilitant la informació necessària sobre els recursos i/o els procediments necessaris per a la resolució de la situació.

Recuperació: etapa del cicle personal i social que fa una dona que ha viscut situacions de violència, mitjançant la qual 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.

Victimització secundària (o revictimització): maltractament addicional produït a 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 realitzades pels organismes responsables, així com per aquelles actuacions desencertades provinents d'altres agents implicats.

3.3. Situacions d'urgència³

Salut: Quan a la dona en situació de violència li cal una atenció sanitària immediata, amb lesions greus o no, tant físiques com psicològiques.

Social: Quan la dona en situació de violència requereix una actuació immediata i ineludible dels serveis socials, ja que s'ha produït o es preveu que es produeixi un deteriorament de la seva situació personal i social. Aquesta urgència fa referència a: manca d'allotjament, de recursos econòmics i menors en risc.

Seguretat: Quan a causa de la violència es produeix una situació de risc per a la integritat física i psicològica de la dona i/o del seu entorn relacional directe que requereix la intervenció immediata.

3. Per a les definicions d'urgència de salut i social s'ha pres com a referència les definicions dels citats termes del *Protocol d'actuació contra la violència domèstica* de la Ciutat de Manresa i el Bages

⦿ XARXA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES DONES AL MUNICIPI DE LLEIDA⁴

Serveis Policials

- Policia Generalitat-Mossos Esquadra – Grup d'Atenció a la Víctima - URPAC (Unitat Regional de Proximitat i Atenció Ciutadana).
- Guàrdia Urbana.
- Guàrdia Civil. *Equipos Atención Mujer y Menor* (EMUME).
- Cos Nacional de Policia.

Serveis telefònics i telemàtics

- 112 – Emergències (mèdiques, de seguretat).
- 061 – Sistema d'emergències mèdiques.
- 900 900 120 Línia d'Atenció a Dones en situació de violència.
- Servei de xat de la Línia d'atenció a les dones en situació de violència.
- 016 amb funcions en matèria de violència vers les dones.
- 902 111 444 SanitatRespon.

Serveis judicials

- Fiscalia – Fiscal coordinador/a d'atenció a la víctima de violència de gènere.
- Jutjat amb funcions de violència sobre la dona.
- Institut de Medicina Legal de Catalunya.
- Equip Assessorament Tècnic(EATAV).
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte.
- Servei de Mediació Penal.
- Servei d'Orientació Jurídica (SOJ).
- Torn d'ofici especialitzat d'assistència a les víctimes de violència masclista de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Lleida.

4. A partir d'aquí ens referirem a la Xarxa quan vulguem fer esment dels recursos i serveis identificats i relacionats en aquest document. Aquesta relació es podrà veure modificada per a la seva actualització.

Serveis de salut

- Hospital Universitari Arnau de Vilanova.
- Hospital Provincial Santa Maria.
- Pla Funcional Crisàlide. Centre de Salut Mental Adults.
- Centres d'Atenció Primària de salut.
- Programa d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva ASSIR.

Serveis socials

- Serveis Socials d'Atenció Primària. Equips Bàsics d'Atenció Social Primària (EBASP). Ajuntament de Lleida.
- Centres d'Acolliment Residencial per a dones. Departament Acció Social i Ciutadania (DASC). Generalitat de Catalunya.
- Serveis d'intervenció en crisis greus en situacions de violència masclista. Institut Català de les Dones (ICD). Departament Acció Social i Ciutadania (DASC). Generalitat de Catalunya.
- Servei d'Atenció Psicològica d'Urgència (SAPU). Departament Acció Social i Ciutadania.
- Servei Tècnic de Punt de Trobada per a famílies. (Ajuntament de Lleida i DASC).
- Servei de Teleassistència Mòbil (TAM).
- Servei d'Atenció Psicològica a Immigrants. Creu Roja Lleida.
- Serveis d'Acollida Maranyosa Ajuntament de Lleida.

Serveis d'informació a les dones

- Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones (CIAD). Ajuntament de Lleida.
- Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones (ICD). Departament Acció Social i Ciutadania (DASC). Generalitat de Catalunya.
- Unitat de violència contra les dones Subdelegació del Govern a Lleida.
- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD). Consell Comarcal del Segrià.

Serveis educatius

- Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP). Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya.
- Institut Municipal d'Educació. Ajuntament de Lleida.

Serveis de Formació, Inserció Laboral i Promoció Econòmica

- Institut Municipal d'Ocupació "Salvador Seguí" i Consorci de Promoció Econòmica de Lleida. Ajuntament de Lleida.
- Patronat de Promoció Econòmica de la Diputació de Lleida.
- Entitats d'iniciativa social.
- Servei d'Ocupació de Catalunya Departament de Treball. Generalitat de Catalunya.

Serveis Laborals dels Sindicats

- Serveis d'informació i assessorament a les persones immigrades.
 - Centre d'informació per a treballadors/res estrangers/res CITE – CCCOO Terres de Lleida.
 - Associació d'Ajuda Mútua a l'Immigrant de Catalunya AMIC – UGT - Terres de Lleida.
- Serveis jurídics i de salut laboral.
- Serveis de formació i inserció laboral.
 - CEPROM - CCCOO.
 - ASSOC - CCCOO.

Serveis Laborals de les Entitats d'Iniciativa Social

Oficina d'Estrangeria, Subdelegació del Govern a Lleida

Organismes de Promoció de les Dones

- Centre Dolors Piera d'Igualtat d'Oportunitats i Promoció de les Dones. Universitat de Lleida
- Consell Municipal de la Dona.
- Entitats de dones de Lleida.

○ LA VIOLÈNCIA DE PARELLA. CRITERIS I PAUTES D'ATENCIÓ

5.1. Criteris generals

Pel seu caràcter administratiu i geogràfic, Lleida, en tant que capital de comarca i de província, concentra en el seu territori serveis d'àmbit supramunicipals, la qual cosa significa que compta amb una extensa xarxa de serveis i és receptora de demandes d'atenció de dones residents al municipi i amb residència fora d'aquest. També, com a capital de comarca i per la concentració de serveis, situació estratègica, i per la seva dinàmica econòmica, Lleida és un punt de recepció de la població que està de pas i que va a la recerca de feina, especialment en període d'estiu. Al mateix temps, és un municipi receptor de la població immigrada estrangera que, de manera progressiva, va fixant-hi la seva residència, fet que fa necessari donar respostes adients als diferents col·lectius de dones, entre aquests les que estan de pas o bé són nouvingudes.

I

La concreció de l'atenció a les dones que es troben en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella s'ha realitzat considerant la dona que s'adreça a qualsevol servei de la Xarxa en cerca d'ajuda. S'hi identifiquen dues situacions:

— *a demanda expressada*, en què es reconeix la situació de violència i es manifesta la necessitat i la voluntat de rebre suport i protecció.

— *la demanda no expressada*, en la qual la o el professional que fa l'atenció des de qualsevol servei al qual s'ha adreçat la dona, detecta que hi ha indicis de violència sense que aquesta reconegui la problemàtica de violència o bé no vulgui exposar-la.

En ambdues situacions pot haver-hi necessitat d'urgència (de salut, social, de seguretat) o no.

En el moment de determinar les **intervencions d'urgència** s'han establert dos canals d'accés per garantir l'assistència, atenent a l'horari dels serveis.

Tant els serveis de salut com els policials tenen serveis de 24 h. Pel que fa a l'àmbit judicial, a excepció de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte, el Jutjat de guàrdia i el torn d'ofici del col·legi d'advocats també funcionen les 24h.

Fora de l'horari habitual dels diferents serveis de la Xarxa, el Cos de Mossos d'Esquadra, mitjançant l'equip especialitzat i l'Oficina d'Atenció a la Víctima de la Comissaria de Policia de Lleida, serà el referent de l'atenció en situació d'urgència i podrà activar els serveis socials corresponents per cobrir les necessitats socials bàsiques (acolliment d'emergència, treballadora familiar 24 h)⁵. Igualment podrà activar el Servei d'Atenció Psicològica d'Urgència (SAPU)⁶ i sol·licitar l'assistència jurídica a la dona per part de l'advocada o advocat del torn especialitzat del Col·legi d'Advocats, si aquesta ho demana, tant de manera prèvia com posterior a la denúncia, un cop fet l'ofertament.

5. L'activació d'aquests serveis s'efectuarà d'acord al que estableix el protocol tècnic específic entre els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Lleida i el Cos de Mossos d'Esquadra.

6. El Servei d'Atenció Psicològica Urgent del Departament d'Acció Social i Ciutadania és un servei de caràcter immediat però puntual. La seva funció consisteix a fer la contenció emocional de la dona que es troba en una situació de violència masclista.

En el cas que la dona necessiti atenció mèdica prèviament es farà l'acompanyament al centre de salut de referència perquè la persona pugui ser atesa. Les situacions d'urgència de salut s'atendran preferentment des de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova (HUAV).

Dins de l'horari d'atenció seran els diferents serveis els que prestaran atenció en el marc de les seves competències i d'acord amb els propis protocols interns, en col·laboració i coordinació amb els altres serveis que integren la xarxa quan sigui necessari.

A efectes d'aquest protocol, entenem per *derivació* aquelles comunicacions i/o actuacions formals per mitjà de les quals la persona que s'adreça a un determinat servei és redirigida a un altre. Aquesta derivació ha d'incloure com a mínim una identificació del servei i/o professional derivant, la data en què es fa la derivació /atenció, el motiu de la derivació i les dades recollides de la persona així com les intervencions realitzades des del servei que l'ha atès primer. Aquestes comunicacions es faran sempre atenent el que disposa la normativa en matèria de protecció de dades personals. Cal diferenciar aquesta acció de la tasca d'informació i facilitació d'accés als serveis.

II

Com a criteri general del conjunt de les actuacions, la dona ha de ser la protagonista del seu procés i per tant, ha de ser coneixedora de les possibilitats d'intervenció, rebent sempre l'oferiment dels recursos, de manera clara i entenedora⁷, i la derivació professional a aquests serveis o recursos amb el seu consentiment previ. Malgrat tot, quan els indicis són clars i s'identifica una situació de risc per a la dona i/o per a les i els menors (en cas d'haver-n'hi), i aquesta manifesta la voluntat de no denunciar, la o el professional que l'estigui atenent ho comunicarà telefònicament i per escrit, preferentment a l'equip especialitzat del Cos de Mossos d'Esquadra. Si la detecció del risc l'efectuen els serveis judicials la comunicació es farà a la Fiscalia i o bé al Jutjat . S'informarà la dona d'aquesta comunicació per al seu coneixement i per tal que pugui prendre les precaucions que consideri oportunes.

La o el professional que fa l'atenció des de qualsevol servei comunicarà, igualment, a l'equip especialitzat del Cos de Mossos d'Esquadra l'incompliment de les Ordres de Protecció, sempre que en tingui coneixement, en particular quan s'hagi reiniciat la convivència, tot informant també la dona d'aquesta acció. Des dels serveis judicials aquesta comunicació s'adreçarà directament al Jutjat o a la Fiscalia. Aquesta comunicació es farà d'acord amb el marc legal vigent i el que preveuen els respectius codis deontològics professionals.

En la mesura que la situació de violència masclista en l'àmbit de la parella varia de forma i/o d'intensitat en el temps (ens referim a l'espiral de la violència i a l'escalada de la violència tal i com la defineix Eleonor Walker),⁸ es considerarà aquesta circumstància i tots aquells recursos que ajudin la dona a conscienciar-se de la situació, a prendre decisions sobre com superar-la i sobre com reiniciar un nou projecte de vida sense violència. Es respectarà el seu ritme i possibilitats

7. En el cas que la dona no parli la llengua pròpia del país, el centre que fa l'atenció és responsable de facilitar-li la traducció.

8. Segons la teoria del cicle de la violència que planteja Leonor Walker, s'estableixen tres fases: fase 1) acumulació de tensions, fase 2) episodi agut de violència, fase 3) etapa de calma, penediment o lluna de mel. De manera progressiva es va escurçant la fase d'acumulació de la tensió, els episodis aguts de violència es donen de manera més freqüent i la fase de lluna de mel va desapareixent. El comportament violent no és estàtic, sinó dinàmic i progressiu, amb el temps s'incrementa la gravetat de la violència. Walker, L. The battered woman syndrome. Springer, Nova York, 1984.

d'encarar les diferents etapes del seu procés, tot ajudant-la a identificar les situacions de risc i a prevenir-les, així com actuant d'ofici quan hi hagi sospites raonades que la no intervenció professional pot posar-la en perill a ella i als/les menors que en depenguin. Si hi ha menors en risc s'actuarà segons estableix el *Protocol Marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors* de setembre de 2006.

Així mateix, també amb caràcter general, mitjançant l'Ajuntament de Lleida, es podrà activar el **Servei d'intervenció en crisis greus en l'àmbit de la violència masclista** de l'Institut Català de les Dones quan es produeixi una situació greu (o extrema) que requereixi d'una intervenció especialitzada.⁹ Es farà l'oferiment a la dona, víctima d'actes greus de violència masclista, a les filles i fills, a l'entorn familiar de la víctima i/o a les persones professionals implicades en l'ajuda a aquestes víctimes; és un servei complementari a altres serveis.

III

En l'atenció es destaquen dues accions clau: la recuperació de l'autonomia personal i l'apoderament.

S'entén per **recuperació de l'autonomia personal** el conjunt d'actuacions que han de permetre a la dona superar els dèficits que li impedeixen exercir els seus drets i el seu projecte vital i faran referència a les accions de suport en l'àmbit econòmic, laboral, d'habitatge, d'atenció a les necessitats de cura, entre altres.

Entendrem per **apoderament**¹⁰ el procés pel qual una persona pren consciència de les seves competències i dirigeix la seva vida autònomament. Fa referència a l'increment de l'autoritat i del poder sobre els recursos i les decisions que afecten la seva vida¹¹.

Els serveis indicats per promoure la recuperació de l'autonomia personal de la dona des d'un punt de vista integral i amb capacitat per gestionar recursos d'altres institucions i entitats són els serveis socials d'atenció primària, amb la qual cosa el criteri preferent d'actuació serà ubicar la dona en l'equip de serveis socials primaris que li correspongui segons la seva residència i/o empadronament.

Els serveis de salut (primaris, hospitalaris i especialitzats), amb la voluntat d'intervenir des d'un enfocament global i interdisciplinari, han anat creant unitats de treball social que permeten considerar tots els aspectes que són clau en l'abordatge de les situacions de malaltia i en la detecció de riscos per a la salut. En aquest sentit, l'acció coordinada d'aquestes unitats i els serveis socials d'atenció primària, és particularment rellevant a l'hora d'establir els plans de treball i les intervencions en funció del ritme i la progressió de la dona en el seu procés. Es tindrà en consideració el vincle que hagi establert la dona en un o altre servei, atès que, sovint, és en

9. A efectes de l'activació d'aquest recurs, s'entendrà com a greu aquella situació de violència masclista que per les seves característiques de gravetat (violència greu, violència amb resultat de mort, múltiples víctimes) ha tingut especial impacte personal i/o familiar, comunitari i/o mediàtic.

10. De l'anglès *empowerment*.

11. El terme *apoderament* fa referència tant a processos individuals com col·lectius i té els seus orígens en la dècada dels anys seixanta del segle XX vinculat a les teories sobre desenvolupament i participació. Malgrat que és aplicable a tots els grups vulnerables, un dels desenvolupaments teòrics més potent s'ha produït en el marc del feminisme generalitzant-se el seu ús a partir dels anys 80. Des d'un enfocament feminista el terme *apoderament* de les dones considera tant el canvi individual com col·lectiu i implica l'alteració radical dels processos i estructures que reproduïxen la posició subordinada de les dones.

l'àmbit sanitari on es fa la detecció de situacions de violència i/o on la dona expressa aquesta realitat en primera instància. Es consideraran, igualment, totes les possibilitats de tractament especialitzat, les existents en el moment actual, amb els serveis de tractament psicoterapèutic de l'Hospital de Santa Maria i amb els serveis que estan en previsió de crear-se properament arran del desplegament del *Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya i del Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista* de l'Institut Català de les Dones, entre altres.

Els serveis d'Informació i atenció a les dones (SIAD) es defineixen com¹² “serveis públics que ofereixen a les dones informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la seva vida: a l'àmbit laboral, social, personal, familiar i altres, fan especial atenció a la detecció de la violència masclista i estableixen els mecanismes d'informació i derivació als serveis especialitzats (...) Els SIAD han de desenvolupar accions recollides en els plans de polítiques de dones del territori i també estaran vinculats amb els circuits d'atenció local per a l'abordatge de la violència masclista. Els SIAD representen una porta d'entrada de les dones que es troben en situació de violència masclista, per tant es realitzaran tasques de prevenció, detecció precoç, identificació i primera atenció. Així mateix, han de desenvolupar actuacions de sensibilització social, de dinamització de la participació i han de mantenir una relació continuada amb la comunitat en la qual s'insereixen, amb els seus recursos i serveis i, de manera especial, amb el teixit associatiu femení”.

Al municipi de Lleida hi tenen la seu el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Consell Comarcal del Segrià, que presta servei a les dones dels municipis de la comarca; l'Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones de la demarcació de Lleida, que dóna cobertura a la població del conjunt de les comarques lleidatanes; i el Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones (CIAD), de l'Ajuntament de Lleida, servei a l'abast de les dones d'aquest municipi. Mitjançant l'atenció individual, grupal i comunitària presten serveis i programen activitats adreçades a informar les dones dels seus drets i de com fer-los efectius, de crear i generar espais de participació femenina capaços de generar sinèrgies i oportunitats de relació i de col·laboració entre les dones i de sensibilitzar la ciutadania envers la igualtat d'oportunitats de gènere i la defensa dels drets de les dones. Són recursos que ofereixen orientació psicològica i jurídica especialitzada, especialment indicada en les situacions de violència masclista i són recursos que desenvolupen (de manera directa o en col·laboració) activitats en el camp de la prevenció i de la salut des d'un àmbit participatiu i, sovint, lúdic. L'Ajuntament de Lleida ofereix, des del Casal de la Dona, els serveis d'orientació jurídica i psicològica individualitzada i grupal, grups terapèutics i tallers de prevenció de la violència masclista. Igualment desenvolupa altres activitats adreçades a treballar hàbits de salut física i emocional i és l'espai de referència i de relació per a les entitats de dones. Per tot això, és un recurs idoni per fomentar l'apoderament de les dones i particularment per facilitar el procés de creixement personal necessari per prendre consciència de la situació de violència, en el cas d'aquelles dones que presenten indicis o bé que malgrat reconèixer la situació, no estan en condicions o no tenen la voluntat d'actuar, i per generar una actitud receptiva per al canvi. També és un recurs més de la Xarxa en tots els processos de recuperació de l'autonomia personal que es duguin a terme des dels plans de treball dels serveis socials, de salut o altres.

12. Definició extreta de l'annex 2 del document Els serveis d'informació i atenció a les dones (SIAD) elaborat per Lucía Solís i Carme Vidal per al taller 3 de la jornada “Dones i món local” organitzada per l'Institut Català de les Dones i les entitats Associació Catalana de Municipis i Federació de Municipis de Catalunya a Barcelona el 9 d'abril de 2008.

5.2. Intervenció per àmbits

5.2.1. Àmbit policial

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

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

Al municipi de Lleida hi ha desplegat diferents cossos policials: el Cos de Mossos d'Esquadra, la Guàrdia Urbana, el Cos Nacional de Policia i el Cos de la Guàrdia Civil. Mitjançant acords, els cossos policials actuen de manera coordinada i en col·laboració, en el marc de les seves competències. Tant el Cos de Mossos d'Esquadra com la Guàrdia Civil, tenen equips especialitzats d'atenció a les dones i els i les menors, mentre que la Guàrdia Urbana està en procés de creació d'un servei d'aquestes característiques.

El Cos de Mossos d'Esquadra és el cos que assumeix, en col·laboració amb la resta de cossos policials, particularment amb la Guàrdia Urbana l'atenció a les dones víctimes de la violència masclista. Desplegat a Lleida des del 1999 compta amb un equip especialitzat d'atenció en matèria de violència contra les dones amb disponibilitat de les 7 a les 23 h. Fora d'aquest horari l'atenció es fa des dels serveis ordinaris.

Tasques i funcions:

- Rebre les denúncies.
- Informar la víctima dels seus drets i dels serveis i recursos a l'abast i sobre com accedir-hi.
- Traslladar al Jutjat les denúncies.
- Fer el seguiment de les ordres de protecció.
- Protecció de trasllat prèvia valoració del risc des del Cos.
- Establir contacte amb les víctimes en relació amb el procediment judicial.

Serveis externs que poden activar:

- Assistència mèdica.
- Assistència jurídica del torn especialitzat del Col·legi d'Advocats de Lleida.
- Assistència social: servei d'acolliment d'urgència per a la dona i els/les fills/es i l'atenció de les necessitats bàsiques que activaran els serveis socials d'atenció primària en horari laboral. Fora d'aquest horari ho farà directament el CME.
- Servei d'Atenció Psicològica d'Urgència (SAPU) – Servei d'atenció personal de contenció emocional i atenció en crisi (a les mateixes dependències policials, si es considera oportú).

La policia del CME pot actuar a petició de la víctima o a petició de qualsevol professional a qui s'adreça la dona en cerca de suport. Segons la identificació de les situacions de necessitat i segons les prioritats, la policia del CME farà l'acompanyament o la derivació (segons el cas) de la dona als diferents recursos: als centres de salut, als serveis socials o altres. Com a criteri de millora, podran activar, quan es consideri convenient, en el mateix moment de posar la denúncia, el Servei d'Atenció Psicològica d'Urgència (SAPU). La psicòloga del servei farà l'atenció a la mateixa Comissaria de Policia, de manera prèvia a la denúncia si és necessari. Igualment s'establirà contacte immediat amb el torn d'ofici quan, un cop fet l'oferiment de l'assistència jurídica, la dona l'accepti. Si l'acceptació consisteix que l'assistència jurídica sigui anterior a la denúncia, el Col·legi d'Advocats garantirà que el o la professional que es designi es personi a la comissaria de policia en el temps mínim imprescindible. Al mateix temps, els serveis socials municipals s'ocuparan de cobrir les necessitats bàsiques de la dona i dels seus fills i filles i li proporcionaran acolliment d'urgència si no pogués retornar al seu domicili i no compta amb altres suports.

La Guàrdia Urbana (GU) actuarà en coordinació amb els equips especialitzats del CME Grup Regional d'Atenció a la Víctima (GRAV), els quals facilitaran les dades necessàries per a les actuacions en aquesta matèria, especialment en l'àmbit preventiu. La intervenció de la GU de Lleida es concretarà en la recollida de dades bàsiques identificatives dels fets i realitzarà els acompanyaments-desplaçaments a la Comissaria CME. En cas que hi hagi necessitat d'atenció mèdica, es farà previ l'acompanyament al Servei d'Urgències de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova (HUAV). En cas que la dona atesa per la Guàrdia Urbana, des de qualsevol instància (policia de barri, oficina d'atestats, patrulla, etc.), no vulgui presentar denúncia ni ser acompanyada a la comissaria de Mossos d'Esquadra, se li facilitarà la informació bàsica sobre els seus drets i els recursos existents i, si accepta l'oferiment, es farà la derivació als serveis socials d'atenció primària i/o als serveis d'informació i atenció a les dones de l'Ajuntament de Lleida, del Consell Comarcal o de l'Institut Català de les Dones, segons sigui la residència de la dona. Si aquesta resideix al municipi de Lleida es derivarà als serveis municipals, activant el protocol intern a tal efecte. Si la dona es troba en una situació d'urgència social que requereix d'acolliment o de la intervenció de la treballadora familiar, la Guàrdia Urbana podrà activar aquests serveis, seguint també els protocols interns i comunicant-ho de manera immediata, per correu electrònic, a la treballadora o treballador social referent de violència dels serveis socials d'atenció primària.

La Guàrdia Civil i el Cos Nacional de Policia actuaran seguint el procediment anterior i en coordinació amb el CME.

Davant d'una situació de risc expressada per la pròpia víctima o bé per professionals de la Xarxa d'atenció, serà el Cos de Mossos d'Esquadra qui avaluarà el risc per si procedeix acompanyament o trasllat policial de la víctima. La petició d'aquest servei es farà telefònicament al/la Cap de Torn Regional del CME, que serà qui establirà la intervenció a realitzar.

Es vetllarà per tal que tots els trasllats de la víctima que requereixin de vehicle es facin en cotxes no logotipats.

5.2.2. Àmbit judicial

Al partit judicial de Lleida fins al 30 de desembre de 2008, data d'entrada en funcionament del Jutjat exclusiu de violència sobre la dona¹³, és el Jutjat d'Instrucció núm. 4 el que realitza aquestes funcions. Dins del procés penal la Fiscalia exerceix el paper principal com a part acusadora i li correspon, segons estableix la Constitució Espanyola¹⁴, promoure l'acció de la justícia en defensa de la legalitat, dels drets dels ciutadans i ciutadanes i de l'interès públic, actuant d'ofici o a petició de les persones interessades, així com vetllar per la independència dels tribunals i procurar, davant d'aquests, la satisfacció de l'interès social. Arran de l'entrada en vigor de la Llei Orgànica 1/2004 existeix un servei especialitzat de fiscals en totes les Fiscalies que, amb caràcter permanent, assumeixen el servei de guàrdia, així com les incidències en aquesta matèria del Jutjat exclusiu de violència de gènere i violència domèstica.

En aquest àmbit, es destaca el paper que desenvolupen l'advocada o l'advocat que assisteix la víctima en el procediment judicial i l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte que li farà suport i que assumeix la coordinació de les Ordres de Protecció.

L'advocada o advocat que assisteix la víctima és la persona professional que l'acompanyarà en tots els procediments relacionats amb la denúncia per violència masclista, tant civils com penals, tal i com preveu la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre. És també qui ha de proporcionar-li tota la informació sobre els drets que té en tant que víctima i sobre els diferents procediments, tràmits i gestions, on i com realitzar-los, les seves possibilitats i terminis. Així mateix qui ha d'informar de les conseqüències de dur a terme o no determinades actuacions (sol·licitud de Punt de Trobada, reclamació de pensions, ús/abandonament del domicili, regularització del permís de residència/treball per compte propi a l'emparedat dels procediments que preveu la llei en situació de violència masclista, pròrroga de mesures civils, inici de procediment de separació/divorci...). Aquesta figura professional és d'especial importància en el cas de les dones estrangeres, les quals orientarà per tal que puguin fer efectius els drets que garanteix la legislació vigent pel que fa a la regularització dels permisos d'estrangeria i a altres drets socials. A més a més de l'assistència en els temes civils i penals, també és qui ha d'informar sobre els drets laborals i de seguretat social i les possibilitats de gaudir-ne si està ocupada. Per tots aquests motius, és imprescindible un coneixement complet i actualitzat, a través d'accions de formació continuada, sobre la matèria i sobre els recursos existents i la manera d'accedir-hi.

L'advocada o l'advocat s'identificarà i indicarà a la dona com pot establir-hi contacte, tant telefònic com presencial, de manera clara i per escrit. A més a més, sol·licitarà a la dona les dades de contacte per poder-hi establir comunicació; la dona, en cas que es trobi en situació d'acolliment, podrà facilitar les dades de contacte que aquest servei d'acollida hagi establert, en aquest cas.

En el moment que la dona accepta l'assistència jurídica del torn d'ofici especialitzat, bé perquè s'adreça al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats, bé perquè ho sol·licita en el moment de la denúncia, el o la professional que es designi es posarà en contacte amb la víctima amb la màxima celeritat. Aquesta celeritat s'extremarà quan s'hagi sol·licitat la seva assistència abans d'interposar la denúncia i es presentarà a la comissaria de policia, si s'ha fet la demanda des d'allí.

13. ORDEN JUS/2331/2008, de 31 de julio, por la que se dispone la fecha de efectividad de 16 plazas de Magistrado en órganos colegiados, el inicio de actividad de 3 nuevas secciones en Audiencias Provinciales y la entrada en funcionamiento de 120 juzgados correspondientes a la programación del año 2008. (BOE 138/2008, 5 d'agost) creats per el Real Decreto 953/2008, de 6 de junio, por el que se crean 126 Juzgados y 20 plazas de Magistrado en Tribunales Superiores de Justicia y Audiencias Provinciales correspondientes a la programación de 2008. (BOE 138/2008, publicat el 7 de juny).

14. Article 124.1 de la Constitució Espanyola de 1978.

En el cas que hi hagi menors i quan es consideri que el compliment del règim de visites pot posar en perill la seguretat dels/les menors i/o de la mare o pot suposar un motiu d'agreuament de la situació familiar, i/o la dona ho sol·liciti, es farà constar en les mesures judicials la petició del Punt de Trobada per a la realització de les visites o dels intercanvis dels i les menors.

Amb la finalitat d'agilitzar els tràmits i la presència de la dona en els jutjats, en el mateix moment de posar la denúncia, sempre que sigui possible, es fixarà el dia i l'hora de citació judicial, lliurant-li per escrit juntament amb una còpia de la denúncia i dels seus drets. En aquell mateix dia i de manera prèvia a la compareixença davant el jutge o jutgessa, serà atesa per professionals de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte essent prescriptiva aquesta derivació des del Cos Mossos d'Esquadra -i fent-se constar en el document de citació-, quan es compleixi un o més d'aquests criteris: que sigui la primera denúncia; que s'apreciïn signes de desorientació/confusió i/o que s'observin signes d'estat anímic alterat, en la víctima.

Des de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) la informaran del procediment judicial, de les actuacions que tindran lloc a continuació i, si escau, en faran l'acompanyament en el marc de les dependències judicials.

Tot seguit serà atesa pel metge o metgessa forense, que farà la valoració de les lesions, i a continuació per la o el fiscal competent. Si es determina l'Ordre de Protecció, des de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) se la informará dels drets i deures que comporta i s'hi posaran en contacte per informar-la, igualment, de la situació processal de l'agressor i de la sortida de la presó d'aquest, en cas d'estar empresonat.

Amb l'objectiu de reduir el risc i d'oferir un acompanyament a la víctima en el seu procés l'OAVD la informará dels recursos a l'abast: suport psicològic, suport social, serveis de tractament, suport als i les menors... i en farà la derivació i acompanyaments oportuns, reforçant o ampliant la informació rebuda en altres instàncies. En cas que la dona retiri la denúncia, la Fiscalia adreçarà la dona a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte novament amb la finalitat d'orientar-la sobre els recursos a l'abast, tant per a ella com per a les persones que en depenen, en la nova situació. S'entén que la dona que retira una denúncia se situa en una situació d'especial vulnerabilitat i cal extremar les precaucions per generar un actitud receptiva a l'oferiment de recursos que poden ajudar-la a apoderar-se i a prendre decisions que primin la seva seguretat i autonomia personal en un futur.

5.2.3. Àmbit social

En l'àmbit social es consideren diferents serveis d'informació, orientació i gestió de recursos adreçats a afavorir la recuperació de l'autonomia personal i la presa de decisions. Així, trobarem dins 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.

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 potent 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 estiguin en alguna situació de violència masclista i de les diverses manifestacions de la violència familiar.

Les tasques i funcions dels serveis socials bàsics són, entre altres:

- Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en el seu àmbit territorial.
- Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- Gestionar prestacions d'urgència social.
- Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que els siguin atribuïdes.

PROTOCOL d'ATENCIÓ a les DONES

en situació de VIOLÈNCIA MASCLISTA al municipi de Lleida

- Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- Informar a petició de jutges/sses i fiscals, sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Els serveis socials bàsics s'erigeixen en l'eix vertebrador de les intervencions. L'atenció social a la dona en situació de violència masclista anirà a càrrec de l'Equip Bàsic d'Atenció Social Primària (EBASP) de l'Ajuntament de Lleida que li correspongui segons el seu empadronament¹⁵. Si no està empadronada al municipi de Lleida, en farà l'acollida la treballadora o treballador social referent sobre violència de gènere —en la seva absència la o el cap immediat, designarà professional—.

La dona que acudeixi a un EBASP amb una demanda referida a una situació de violència masclista serà atesa per una treballadora o treballador social de l'equip, preferentment la persona que atén el servei d'informació i acollida. Si la dona necessita acolliment d'urgència, la treballadora o treballador social analitzarà la demanda, farà la gestió del recurs, i determinarà el conjunt de les intervencions a realitzar. En el cas que l'acolliment d'urgència l'hagin activat els serveis policials o de salut, la o el professional de l'EBASP que assumeix el cas establirà contacte amb la dona el primer dia laborable següent al seu inici.

Sempre que s'efectuï un acolliment d'urgència s'oferirà el Servei d'Atenció Psicològica Urgent (SAPU) del Departament d'Acció Social i Ciutadania (DASC) que assegura una atenció immediata presencial però puntual, com ja s'ha indicat. En el cas que la dona l'accepti, s'establirà contacte telefònic amb la psicòloga del servei, la qual es desplaçarà al lloc d'acollida o bé al lloc d'atenció que es consideri més adient i concertat de comú acord amb el/la treballador/a social, considerant els criteris necessaris de seguretat i idoneïtat. Igualment es podrà activar aquest recurs si es valora una necessitat d'atenció psicològica urgent sense que hi hagi acolliment d'urgència. La psicòloga del SAPU remetrà un informe als serveis socials de referència sobre la intervenció realitzada.

La treballadora o treballador social referent del cas s'ocuparà d'activar els acompanyaments necessaris, fent el corresponent oferiment a la dona, i establirà les coordinacions oportunes amb els diferents serveis. Si la dona vol presentar denúncia se l'adreçarà a la Unitat Regional Policial d'Atenció Ciutadana (URPAC) del Cos de Mossos d'Esquadra de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Lleida. Si es considera oportú, se sol·licitarà acompanyament policial al/la Cap de Torn Regional del Cos de Mossos d'Esquadra que valorarà la petició i, si escau, activarà el servei corresponent.

La o el treballador/a social que fa l'atenció informarà sobre els serveis d'orientació jurídica i psicològica gratuïts del Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones (CIAD), així com de la possibilitat de participar en els tallers grupals i accions de prevenció de la violència masclista que es duen a terme al Casal de la Dona. La o el treballador/a social concertarà hora amb els citats serveis, si la dona accepta l'oferiment, i en farà la petició per escrit seguint el protocol de derivació establert, indicant si la cita ha de ser preferent o no. També podrà informar i fer la derivació als serveis d'orientació jurídica i psicològica que presta l'Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones a Lleida.

15. Els serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament de Lleida s'estructuren en quatre zones: Serveis Socials Balafia-Secà-Pardinyes, Serveis Socials Mariola, Serveis Socials Barri Antic, Serveis Socials Bordeta-Capponç-Magraners. Al web <http://serveispersonals.paeria.es/> es pot cercar el servei que correspon, segons el lloc de residència, i el lloc i horari d'atenció.

A l'hora de fer les intervencions es considerarà el cicle de la violència¹⁶ i el moment en què es troba la dona dins d'aquest. Es tindrà especial cura en el moment del trencament de la convivència que és quan es donen les majors situacions de risc. Es farà l'oferiment i l'activació, si és el cas, d'aquells serveis que donin major seguretat i tranquil·litat a la dona, com el de teleassistència mòbil (TAM). Així mateix, es procurarà reforçar l'autonomia personal de les usuàries dels serveis socials que hagin retirat una denúncia, que manifestin l'incompliment de l'Ordre de Protecció i en els casos de dones estrangeres que tinguin pendents tràmits de regularització en relació amb els permisos de treball i residència. Es farà l'oferiment de recursos: de formació i inserció laboral, de tractament psicològic, de suport a les tasques de cura, etc. Igualment es donarà una informació detallada de la situació i de les alternatives. En el cas que la usuària refereixi o comuniqui als serveis socials l'incompliment de l'Ordre de Protecció, aquests ho posaran en coneixement de la Unitat Regional Policial d'Atenció Ciutadana (URPAC) del Cos de Mossos d'Esquadra i informaran la dona d'aquesta comunicació, seguint el criteri general d'actuació.

En el cas que la demanda d'ajuda no sigui explícita però la o el professional de referència identifiqui una situació de violència masclista, s'oferiran aquells recursos que permetin a la dona prendre consciència de la seva situació i reforçar la presa de decisions. Seran recursos d'especial utilitat els d'orientació psicològica i jurídica, així com el conjunt de recursos i activitats dels serveis d'informació i atenció a les dones, en particular del municipi de Lleida.

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. Es donarà la informació —i, si escau, es farà la derivació—, dels recursos que ofereix l'Institut Municipal d'Ocupació “Salvador Seguí”, els serveis especialitzats de les organitzacions sindicals i de les entitats d'iniciativa social, segons el cas, i evitant duplicitats.

Amb l'objectiu d'afavorir el ple exercici dels drets laborals que reconeix l'actual legislació a les dones víctimes de la violència masclista, s'informarà la dona d'aquests drets i es farà la derivació als serveis que ofereixen informació i recursos especialitzats de l'àmbit laboral.

Si la dona és emprenedora, disposa de negoci propi o bé es planteja crear-ne un, comptarà amb els serveis de promoció econòmica i amb les d'ajudes tècniques, econòmiques i materials que aquests organismes puguin oferir, especialment les dels ens locals, com l'Ajuntament de Lleida, el Consell Comarcal del Segrià i la Diputació de Lleida, així com de les administracions autonòmica i central.

5.2.4. Àmbit Salut

El centre hospitalari de referència per al municipi de Lleida és l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova i és el que atindrà, de manera preferent, les situacions d'urgència, com es recull a l'apartat general, a excepció de les atencions en matèria de salut mental, que les presta l'Hospital de Santa Maria.

Tant les Unitats Bàsiques d'Atenció Primària de Salut (ABS) com els hospitals públics compten amb Unitats de Treball Social que permeten donar una resposta més integral a les problemàtiques de salut.

16. Vegeu nota al peu núm. 8.

La o el professional de l'àmbit de la salut, tant de primària com d'hospitalària, que rebí una demanda d'atenció per part d'una dona que es troba en una situació de violència masclista farà constar en la història clínica/expedient la manifestació d'aquesta situació. En el cas que la dona no ho expressi explícitament però hi hagi indicis que pateix maltractament, igualment ho farà constar i farà la corresponent comunicació a Fiscalia, si s'evidencien lesions. Es posarà en coneixement i en farà la derivació a la treballadora o treballador social del centre, si no és aquesta persona la que ha rebut la demanda d'atenció, que en farà l'entrevista d'acolliment i suport. En el cas que la dona manifesti la voluntat de posar denúncia, s'establirà contacte amb la Oficina d'Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d'Esquadra per fer-ne la derivació. Si la dona no vol posar denúncia però dóna el seu consentiment per a la intervenció professional, la treballadora o treballador social activarà els recursos de suport de la Xarxa, fent les corresponents derivacions. Si no dóna el seu consentiment es programarà una entrevista de seguiment amb l'objectiu de conèixer l'evolució de la situació i de fer nous oferiments d'intervenció. Es valorarà la intervenció d'ofici quan hi hagi una situació de risc.

En el cas que la dona informi de l'incompliment de l'Ordre de Protecció es farà la comunicació d'aquesta situació a l'URPAC-Mossos d'Esquadra i s'informarà la dona d'aquesta acció, procediment establert com a criteri general. En qualsevol de les situacions se la informarà dels recursos i serveis a l'abast. Es vetllarà pel vincle que la dona mantingui amb els serveis de salut amb l'objectiu que, en situar la intervenció social en el marc de l'atenció social primària, aquests siguin facilitadors i un suport més dels serveis socials municipals.

Si es troba en una situació d'urgència social i no disposa de recursos de familiars o d'amistats, i necessita acolliment, es farà la derivació als serveis socials d'atenció primària. La valoració de la situació d'urgència social en l'àmbit sanitari s'efectuarà mitjançant entrevista personal de la treballadora o treballador social designada pels citats serveis. Fora de l'horari habitual dels serveis socials municipals, en cas de valorar-ne la necessitat d'acolliment d'urgència, i sempre que la dona no vulgui denunciar, aquesta persona professional podrà adreçar la dona al recurs concertat per l'Ajuntament de Lleida per a aquesta finalitat i farà la comunicació de l'acolliment en aquell mateix moment, per correu electrònic, als serveis socials d'atenció primària municipals¹⁷. La treballadora o treballador social de l'EBASP de referència s'hi posarà en contacte per establir el pla de treball i les actuacions a seguir. Com a criteri de bona pràctica professional, sempre que hi hagi possibilitat, s'evitaran els acolliments d'urgència en horaris nocturns.

En relació amb l'atenció psicològica els serveis de salut podran activar tant el Servei d'Atenció Psicològica Urgent (SAPU) com el tractament psicoterapèutic especialitzat del Pla Funcional Crisàlide¹⁸, segons estableix el protocol de derivació i criteris d'accés. També es podrà accedir a aquest tractament per derivació des de qualsevol servei psicològic de la Xarxa que hagi conveniat prèviament el protocol de derivació amb la persona coordinadora de l'esmentat Pla: Centre d'Informació i Atenció a les Dones, Oficina d'Informació de l'Institut Català de les Dones, serveis socials d'atenció primària municipals, Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte dels Jutjats i recursos d'acolliment residencial temporal especialitzats (casa d'acolliment).

Quan es doni una situació de violència amb agressió sexual, situació d'embaràs o d'interrupció voluntària de l'embaràs (IVE) es farà la derivació al Programa d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (PASSIR).

17. Aquesta comunicació s'adreçarà a la treballadora o treballador social referent de violència, segons el protocol específic d'actuació.

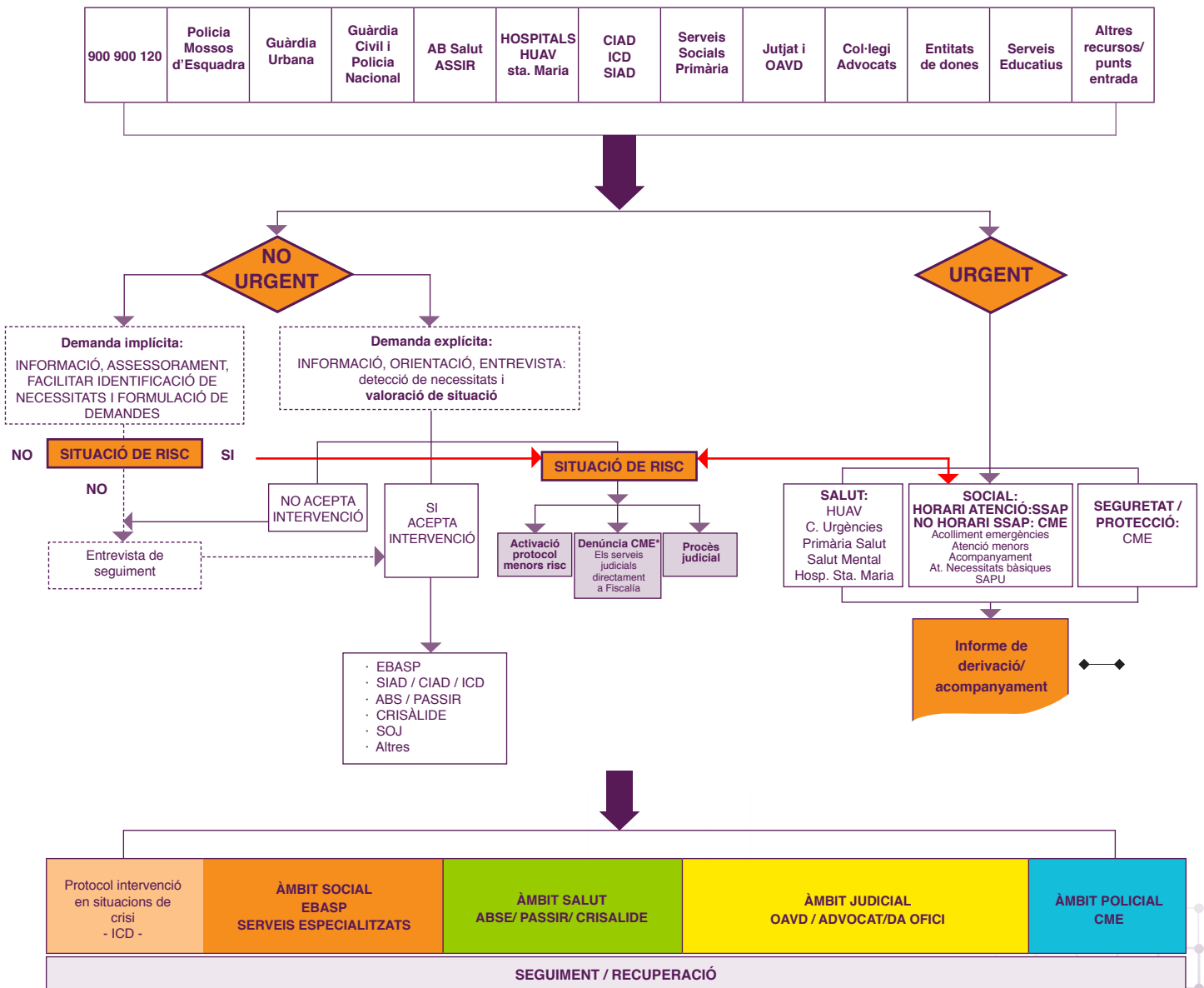
18. Cal diferenciar l'atenció d'urgència que presta el SAPU del servei de tractament del Pla Funcional Crisàlide, que no té caràcter urgent.

5.3. Circuits d'atenció a les dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida

5.3.1. Circuit General

CIRCUIT GENERAL · MUNICIPI DE LLEIDA

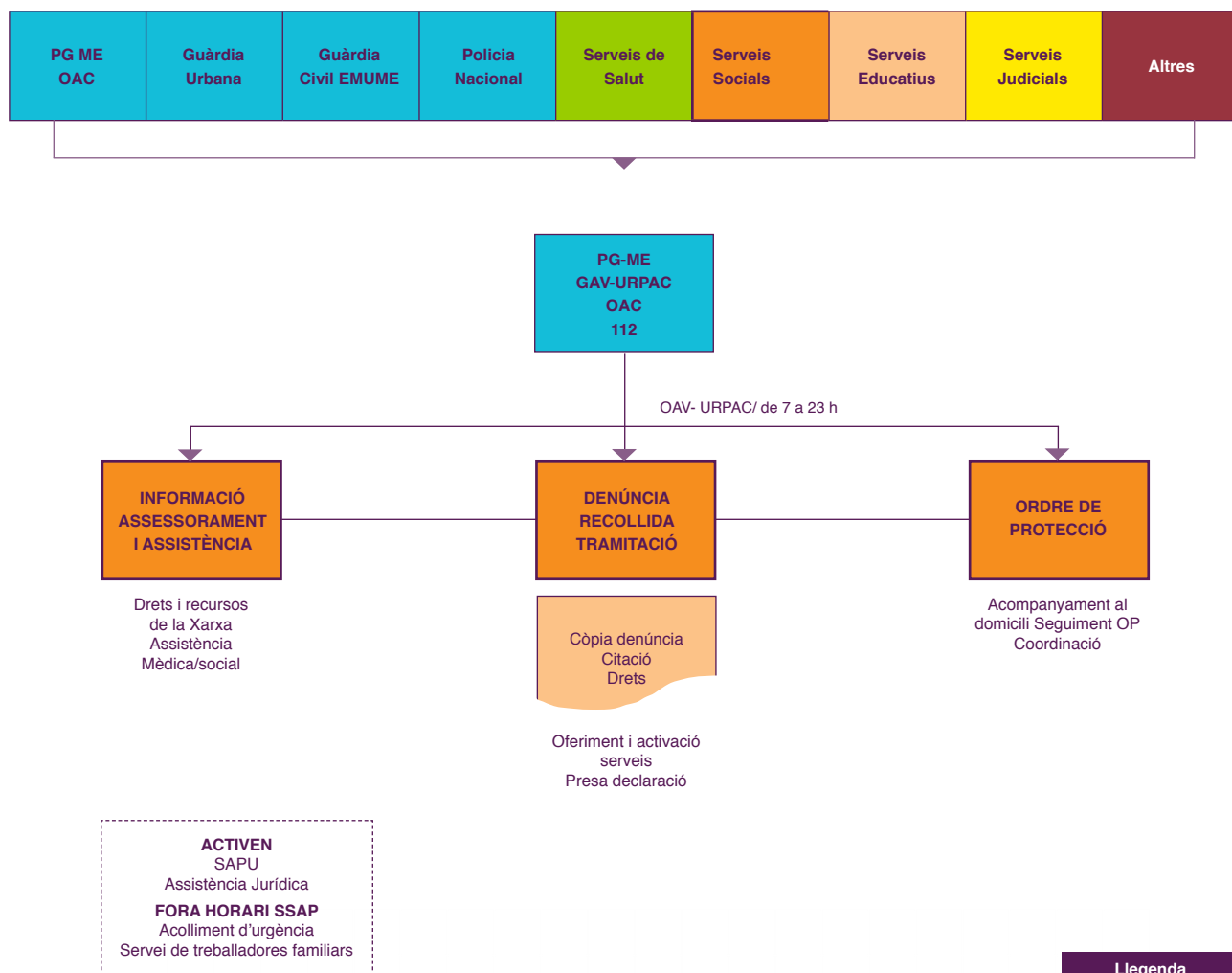
DETECCIÓ I CERTIFICACIÓ DE POSSIBLES SITUACIONS DE VIOLENCIA A TRAVÉS DE DIFERENTS MITJANS D'ACCÉS: PRESENCIAL · TELEFÒNIC · EN LÍNEA



Valoració dels casos. Els indicadors poden ser força diferents segons quina sigui la casuística. En cas que es detectin incompliments de les O.P. cal comunicar-ho per escrit al CME.

5.3.2. Circuit àmbit policial

CIRCUIT POLICIAL

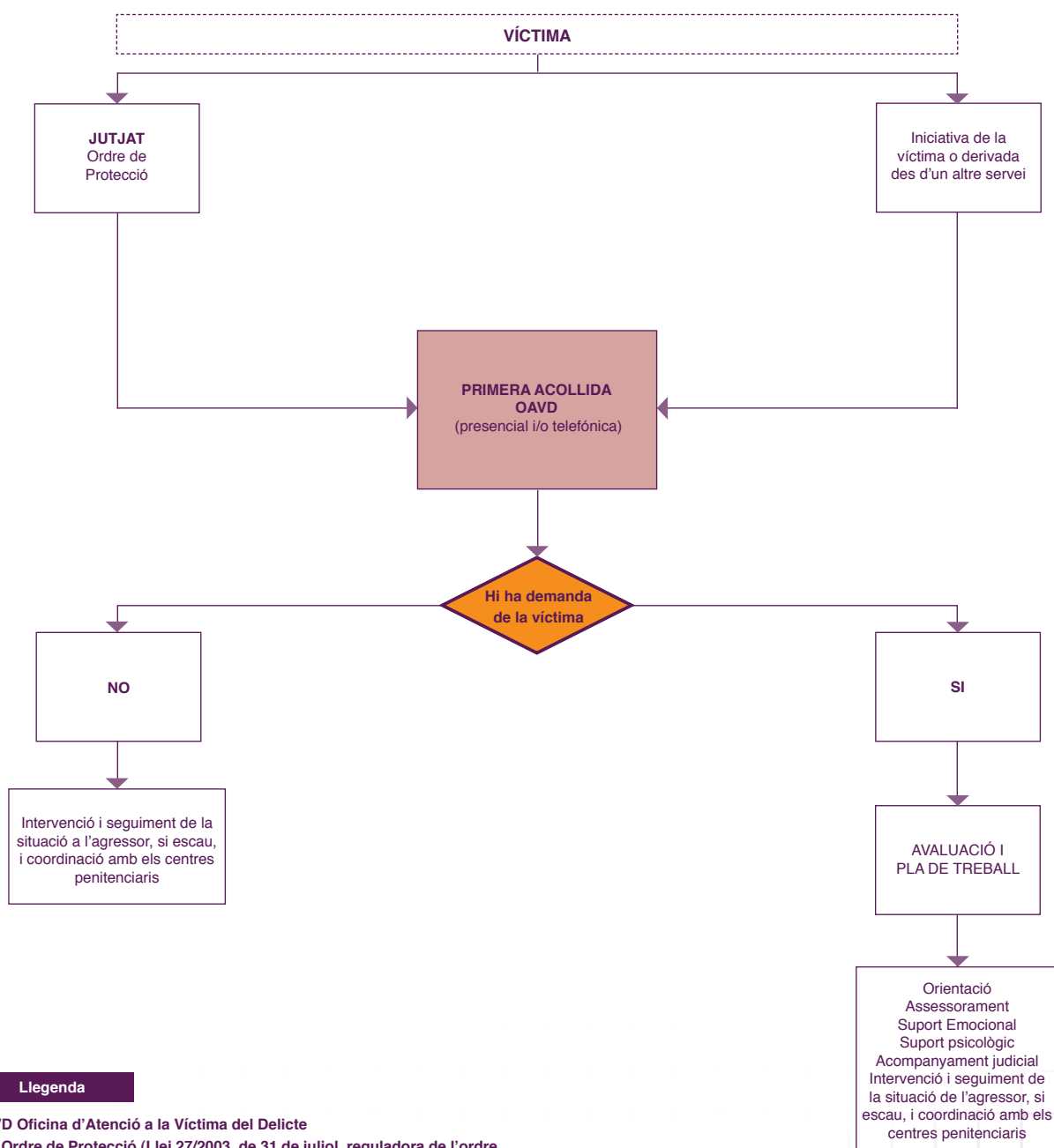


Llegenda

- Oficina Atenció a la Victima del Delicte (OAVD)
- PG-ME GAV-URPAC
- EBASP- Equips Bàsics d'Atenció Social Primària
- SIAD- Servei d'informació i Atenció a les Dones
- CIAD- Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones
- ICD- Institut Català de les Dones
- ABS- Àrea Bàsica de Salut
- EAP- Equip d'Assessorament Psicopedagògic

5.3.3. Circuits àmbit judicial

CIRCUIT OFICINA D'ATENCIÓ A LA VÍCTIMA DEL DELICTE



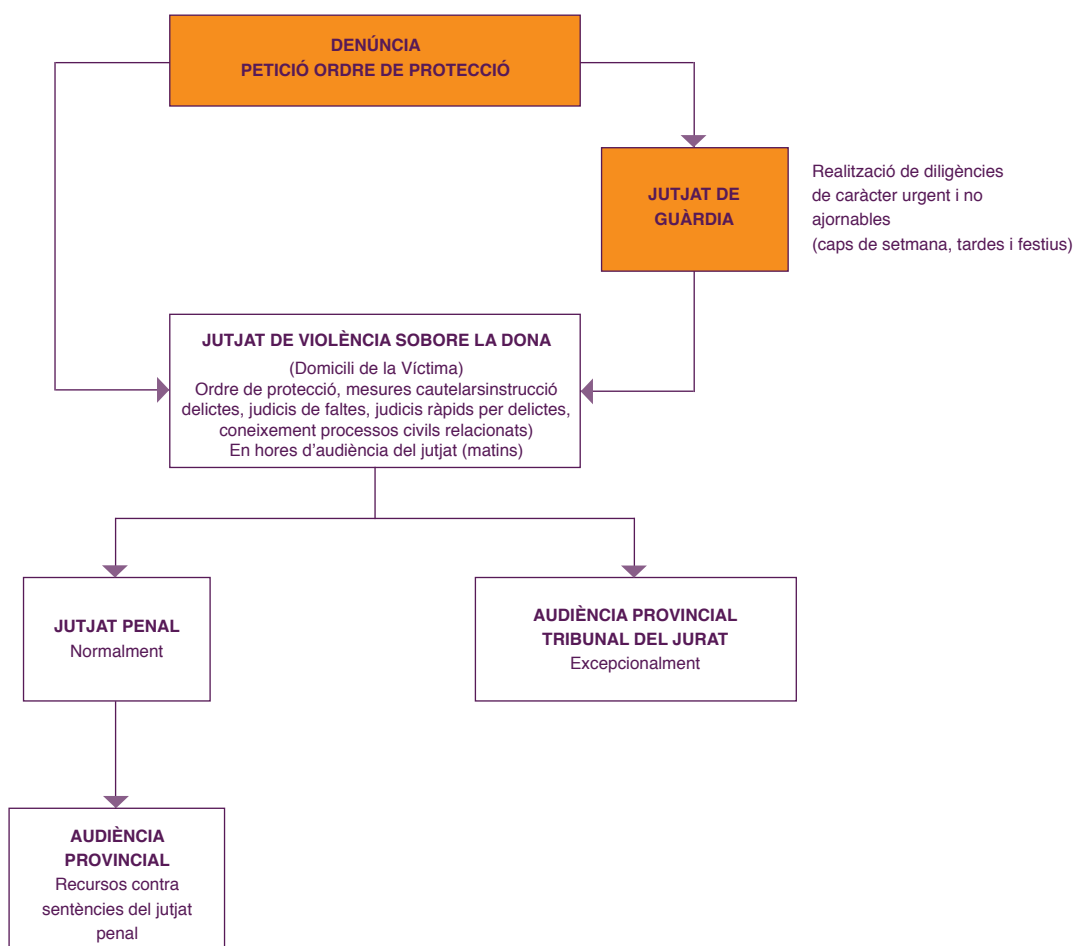
Llegenda

OAVD Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte
 OP: Ordre de Protecció (Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica)

5.3.3. Circuits àmbit judicial

CIRCUITS D'ATENCIÓ A LES DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA AL MUNICIPI DE LLEIDA

CIRCUIT JUDICIAL



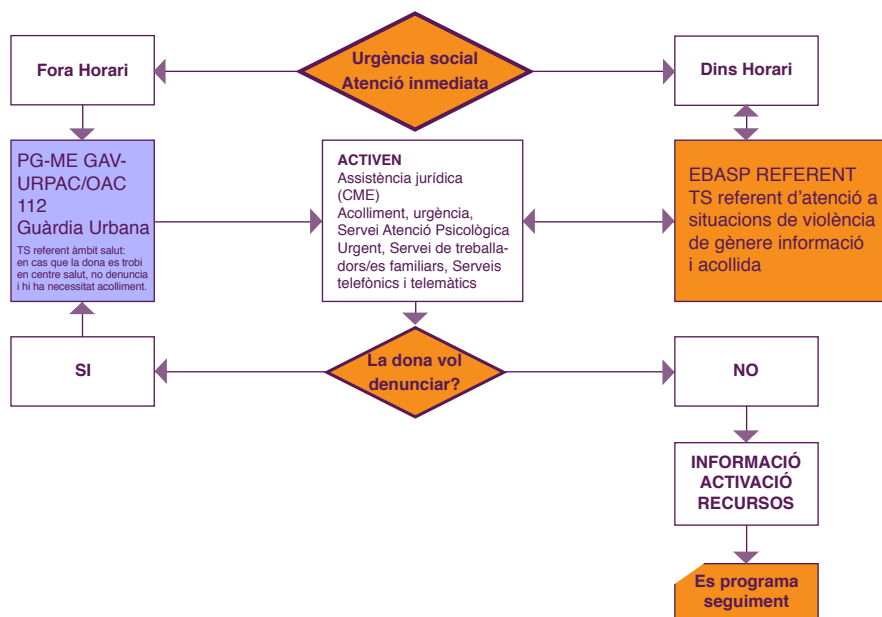
Llegenda

Jutjat de violència sobre la dona a Lleida:
 Creat per RD 853/2008, de 9 de juny

5.3.4. Circuits àmbit social: atenció d'urgència

CIRCUITS D'ATENCIÓ A LES DONES EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA AL MUNICIPI DE LLEIDA

CIRCUIT SOCIAL D'ATENCIÓ EN SITUACIONS D'URGÈNCIA

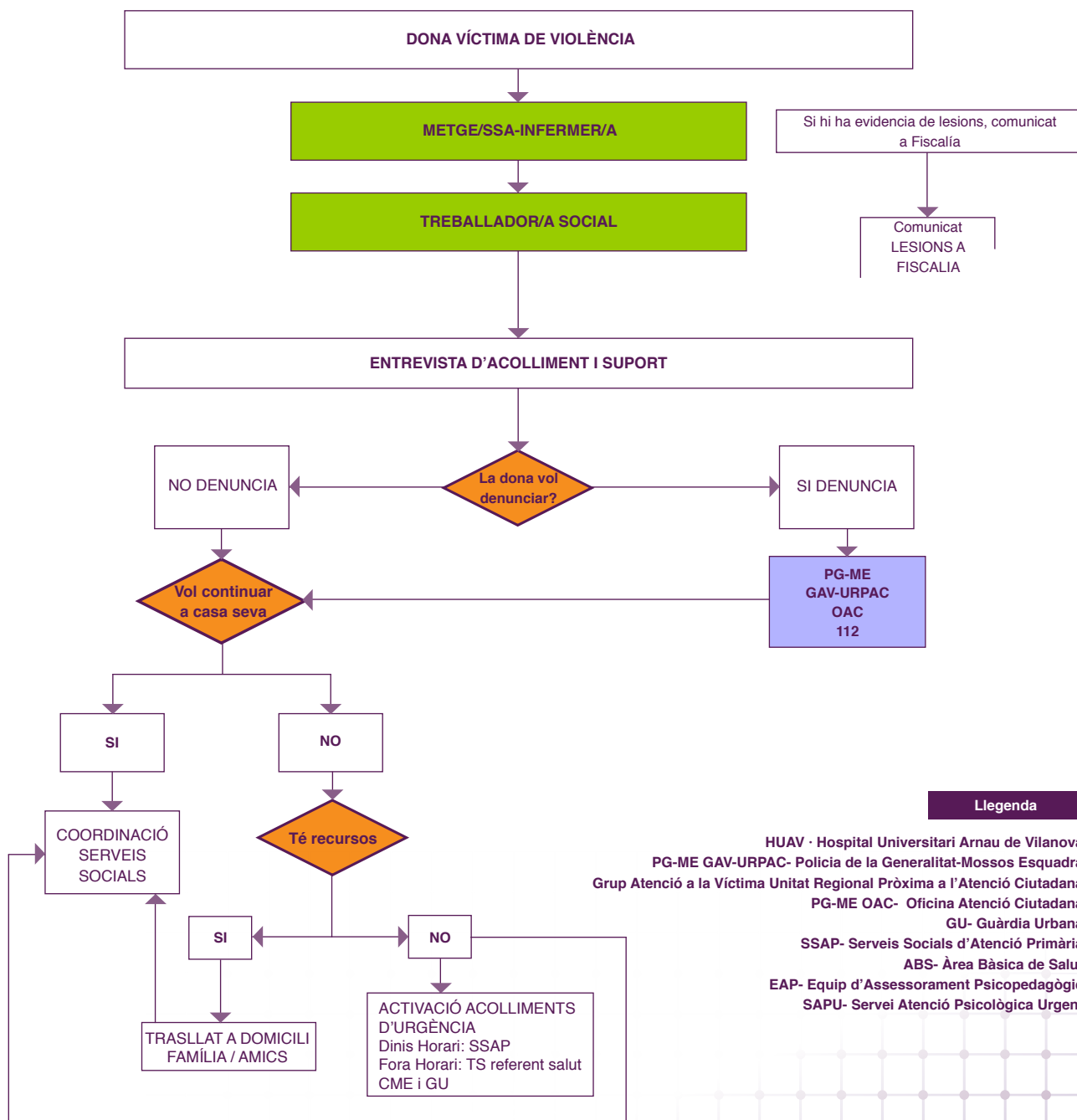


Legenda

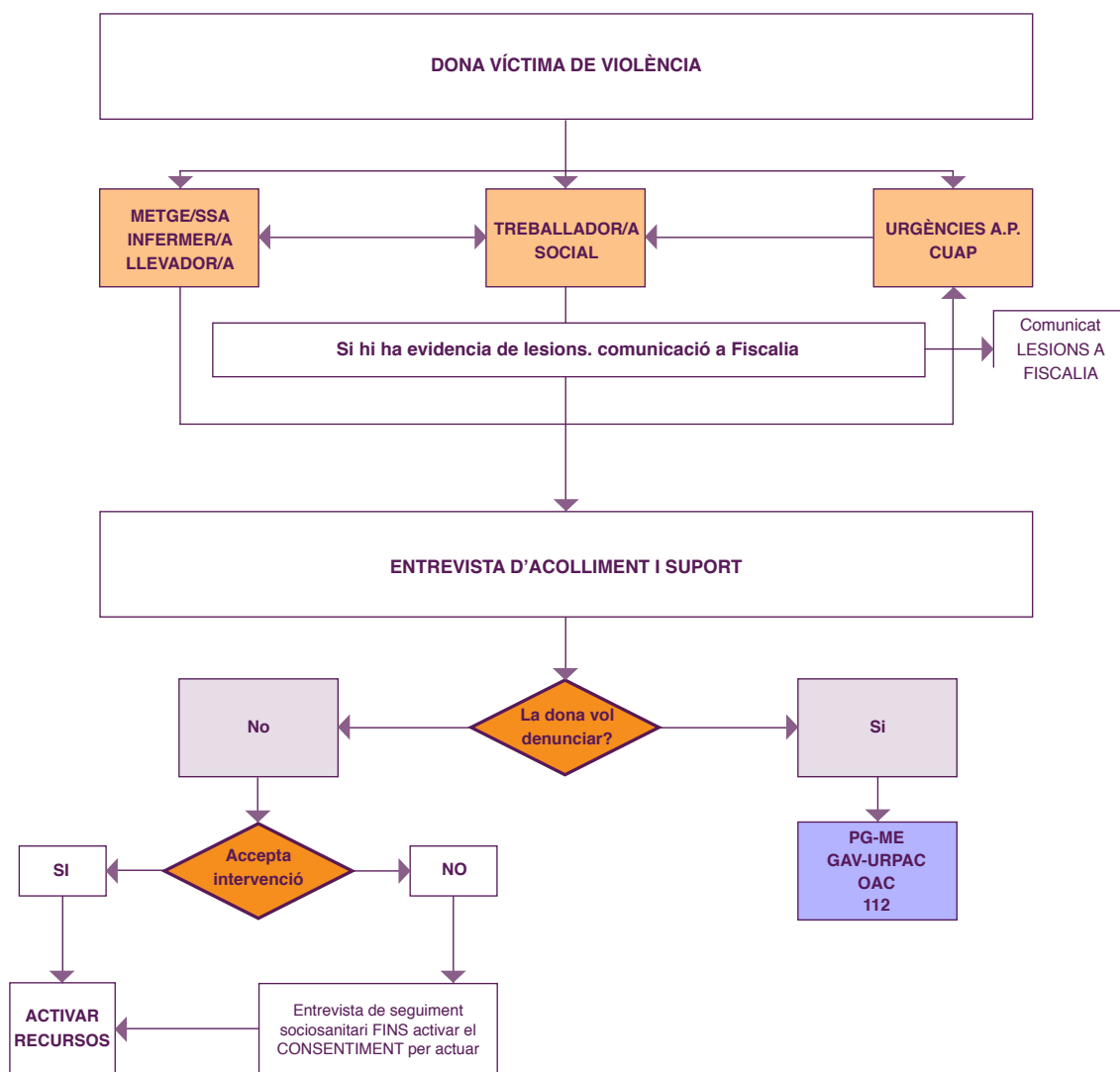
OAVD - Oficina Atenció a la Victima del Delicte
 PG-ME GAV-URPAC- Policia de la Generalitat-Mossos Esquadra
 Grup Atenció a la Victima Unitat Regional Pròxima a l'Atenció Ciutadana
 PG-ME OAC- Oficina Atenció Ciutadana
 GU- Guàrdia Urbana
 SSAP- Serveis Socials d'Atenció Primària
 EBASP- Equips Bàsics d'Atenció a les Dones
 SIAD- Servei d'informació i Atenció a les Dones
 CIAD- Centre Municipal d'Informació i Atenció a les Dones
 ICD- Institut Català de les Dones
 ABS- Àrea Bàsica de Salut
 EAP- Equip d'Assessorament Psicopedagògic
 SAPU- Servei Atenció Psicològica Urgent

5.3.5. Circuits àmbit salut

CIRCUIT SANITARI D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA



CIRCUIT DE SALUT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA



ACTIVEN

- Assistència jurídica (CME)
- Acolliment urgència
- Servei Atenció Psicològica Urgent
- Servei de treballadors/es familiars
- Serveis telefònics i telemàtics

Llegenda

PG-ME GAV-URPAC Policia de la Generalitat-Mossos Esquadra
 Grup Atenció a la Victima Unitat Regional Pròxima a l'Atenció Ciutadana
 PG-ME OAC- Oficina Atenció Ciutadana
 SAPU-Servei Atenció Psicològica Urgent
 CUAP

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 quedarà constituïda dins del període màxim de 30 dies a partir de l'endemà de la signatura d'aquest protocol. Donarà comptes, un cop a l'any, a la Comissió Directiva del protocol, que estarà integrada per les persones que ocupin el càrrec de representació de les institucions i entitats compromeses en aquest document, així com de les que s'hi adhereixin mitjançant acord d'adhesió.

Les funcions de la comissió tècnica són:

- Vetllar per l'aplicació del protocol i analitzar les incidències que puguin sorgir.
- Actualitzar les informacions contingudes en el document en relació amb els diferents serveis, actuacions o normatives que es puguin establir.
- Proposar millores i ampliacions del document.
- Elaborar els indicadors de seguiment i avaluació.
- Elaborar els documents de derivació / comunicacions d'ofici que es considerin oportuns.
- Proposar l'elaboració de nous acords per donar resposta a altres situacions de violència masclista.
- Proposar la incorporació de nous agents.
- Proposar la reunió de la Comissió Directiva.

Aquesta Comissió estarà composta per 10 persones titulars i 10 suplents, distribuïdes dos per cada àmbit d'actuació, a proposta del Plenari de la Comissió tècnica i amb la ratificació de la Comissió Directiva; més una persona amb funcions de coordinació, titular i suplent, de l'Ajuntament de Lleida i una persona, titular i suplent, en representació del teixit associatiu de dones de Lleida.

- 2 persones titulars (i dues suplents) de l'àmbit de la salut.
- 2 persones titulars (i dues suplents) de l'àmbit dels serveis socials, educatius, laborals i de promoció de les dones.
- 2 persones titulars (i dues suplents) de l'àmbit policial.
- 2 persones titulars (i dues suplents) de l'àmbit judicial.
- 1 persona titular (i una suplent) en presentació del moviment de dones del municipi de Lleida.
- 1 persona titular (i una suplent) de l'Ajuntament de Lleida com a coordinador/a.

Aquesta comissió es reunirà semestralment 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.

◉ RECOMANACIONS COMUNES DE BONES PRAXIS¹⁹

Les pautes d'actuació que reverteixen en la qualitat de l'atenció tenen a veure amb diferents aspectes, tal i com recull el *Proccotol marc per a la intervenció coordinada contra la violència masclista* elaborat des de L'institut Català de les Dones: amb la informació i la formació de les persones que intervenen com a professionals, amb la manera de comunicar-se de les i els professionals, amb els espais on es fa l'atenció i amb les relacions de col·laboració i el treball en xarxa entre els diferents serveis. A continuació se citen aquelles pautes d'actuació comunes del citat document que millor s'adeqüen a les tasques i funcions dels serveis i recursos de la Xarxa local:

Estàndards que revertiran directament en les/els professionals de la Xarxa, i indirectament en la millora de l'atenció a les dones en situació de violència

- Garantir el coneixement dels recursos i serveis disponibles i de les persones referents de cadascun d'aquests.
- Impulsar el treball en equip, la cooperació i la seva vinculació a les diferents xarxes d'intervenció.
- Garantir formació i capacitació per a la intervenció en violència masclista, d'acord amb el model d'anàlisi ecològica², adequant-la als diferents àmbits d'actuació i als diferents nivells de responsabilitat, i amb especial incidència en la identificació dels mites, creences i estereotips generals i propis sobre la violència masclista i la diversitat cultural.
- Facilitar espais per a l'autocura i la prevenció de la síndrome d'esgotament professional (burnout), per als equips professionals de la Xarxa d'atenció integral.

Estàndards aplicats per les/els professionals i que revertiran directament en la millora de l'atenció a les dones en situació de violència

- Informar de forma clara i comprensible sobre els drets, els serveis i recursos disponibles, així com de les possibles vies de resolució de la situació de violència masclista.
- Oferir una escolta activa i respectar la independència de la pròpia presa de decisions de les dones en situació de violència.

Estàndards que revertiran en la millora de l'entorn i els espais d'atenció

- Garantir l'adequació, la confortabilitat i la confidencialitat dels espais d'atenció.
- Evitar, quan sigui el cas, la coincidència del presumpte agressor i la dona atesa en el mateix espai físic.
- Facilitar un espai separat i acompanyat, adequat per a menors.
- Facilitar l'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona en situació de *violència*.

19. Es recullen les indicacions sobre la qualitat de la intervenció que contempla el Proccotol Marc per a la intervenció coordinada contra la violència masclista elaborat des de l'Institut Català de les Dones (11 d'abril 2008).

- Facilitar que l'espai no reveli per si mateix a terceres persones quin és el tipus d'atenció que s'hi està fent.
- Evitar les interrupcions al llarg de la sessió d'atenció.

Estàndards que revertiran en la millora de l'atenció

- Personalitzar l'atenció a la dona a partir de la comprensió de la seva demanda, la valoració de les seves expectatives, i el respecte dels seus ritmes i la consegüent presa de decisions.
- No s'han de fer reinterpretacions dels fets, ni crear falses expectatives, ni s'han d'emetre judicis de valor sobre les actuacions de la dona, ni del presumpte agressor, i s'han d'evitar actituds paternalistes.
- Facilitar la informació dels serveis d'urgència i dels serveis de referència, per atendre futures consultes, dubtes i incidències relacionades amb el cas.

En relació amb la coordinació entre professionals i els procediments

- Delimitar clarament les responsabilitats i els límits de la intervenció per a cadascun dels àmbits i professionals de la Xarxa.
- Coneixement personal i reconeixement professional entre totes les persones responsables de cada àmbit i de l'atenció a les dones que poden formar part de cada circuit territorial.

◉ RECOMANACIONS DE BONES PRAXIS DELS COL·LECTIUS PROFESSIONALS. Col·legi de Periodistes de Catalunya · Demarcació de Lleida

RECOMANACIONS SOBRE EL TRACTAMENT PERIODÍSTIC EN MITJANS DE COMUNICACIÓ DE LES INFORMACIONS SOBRE CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA²⁰

La Demarcació de Lleida del Col·legi de Periodistes de Catalunya, conscient de la responsabilitat professional que ens correspon als representants dels mitjans de comunicació a l'hora de traslladar a la ciutadania els fets que succeeixen dia rere dia, elabora aquest document de recomanacions a tenir en compte en la redacció, l'elaboració i el tractament de les informacions sobre violència masclista. Confiam que aquest document sigui útil per a la professió i que serveixi per contribuir a difondre els referents socials necessaris que ajudin a rebutjar la violència contra les dones.

Terminologia

Prioritzarem l'ús de "violència masclista", "violència de gènere" i/o "violència contra la dona" i evitarem referir-nos a "violència domèstica" o expressions similars que situïn la problemàtica només en l'àmbit domèstic.

Cal fugir dels estereotips i tòpics que poden restar o minimitzar les repercussions personals i socials de les víctimes de la violència masclista tot evitant la utilització innecessària d'adjectius i descripcions excessivament detallades que s'allunyin de la redacció objectiva dels fets.

És un problema social

Intentarem situar les informacions sobre violència masclista en seccions o espais diferents als dels successos perquè tot i que genera un delictes és, sobretot, un problema de caire social del qual hem d'informar tenint en compte la seva complexitat i les diferents arrels que hi ha darrere d'aquests casos.

És, per tant, recomanable explicar els antecedents i el procés seguit per la persona agredida abans d'arribar a la situació present.

Com a problema social que és, evitarem associar l'emergència dels casos de violència masclista a determinades classes socials i/o nivell cultural. Cal, igualment, evitar la relació de causa-efecte entre violència masclista i alcohol, drogues, ètnia, nacionalitat, gelosia o processos de separació.

Respectar els drets de les víctimes i la presumpció d'innocència dels agressors

Preservarem l'anonimat de les persones víctimes de la violència masclista respectant la seva decisió sobre la difusió de la seva identitat conscients que aquesta difusió, de vegades, només empitjora la situació d'aquestes persones envers l'agressor o el seu cercle més pròxim.

20. Text literal aprovat per la Junta del Col·legi de Periodistes de Catalunya, Demarcació de Lleida

Evitem, doncs, intromissions no desitjades en la vida de les persones així com especulacions i conclusions prematures sobre els presumptes autors dels casos de violència masclista a l'espera que l'estament judicial es pronunciï i emeti una resolució judicial.

En tots dos casos, en el de víctimes i en el de presumptes agressors, atendrem les recomanacions que ens puguin fer els cossos de seguretat sobre la conveniència o no de difusió de determinada informació.

Selecció de les fonts d'informació

En el tractament de les informacions sobre violència masclista citarem la font de la informació distingint si es tracta de fonts oficials que provenen d'institucions policials i judicials o si es tracta de testimonis presencials o propers.

En aquest últim cas, prioritzarem el testimoniatge de familiars, veïns i/o coneguts que siguin testimonis directes dels fets o disposin de dades concretes i objectives.

Evitem, en conseqüència, aquells testimonis que no aportin credibilitat suficient ni seriositat en el conjunt de la informació i siguin, només, un recurs per allargar la crònica periodística o omplir l'espai assignat.

Fer seguiment i destacar les històries de superació

Cal que els mitjans de comunicació fem el seguiment dels casos de violència masclista fins a la seva resolució judicial evitant informar del cas només quan aquest es produeix. Farem, doncs, el seguiment professional adient en cada cas destacant les mesures judicials que es prenguin i informant d'aquestes en els mitjans de comunicació tenint en compte que en l'exercici de la nostra feina podem contribuir a promoure el rebuig social a la violència masclista.

Per això mateix, recomanem destacar en els mitjans de comunicació aquells casos, previ consentiment de la víctima, en què la persona

hagi superat la situació de maltractaments convençuts que les històries en positiu poden ajudar i animar altres dones en situació similar.

Valoració responsable de les imatges

Per publicar fotografies o prendre imatges de les víctimes de violència masclista haurem de tenir el seu permís o consentiment i, en cas de tenir-lo, evitem convertir-la en l'únic punt d'informació. Recomanem, en aquest sentit, l'ús d'enfocaments que resultin imprescindibles en el tractament i la comprensió de la informació rebutjant aquells que siguin innecessaris i aquells que identifiquin testimonis i/o llocs que puguin acabar perjudicant la víctima.

Rectificar qualsevol informació errònia

Rectificarem amb celeritat qualsevol error o equivocació en una informació d'aquestes característiques per evitar afegir o crear nous problemes a la víctima. És convenient citar l'origen o la font informativa que ha difós l'error o equivocació.

Publicar telèfons gratuïts d'assistència víctimes

Recomanem, sempre que sigui possible, la inclusió en les informacions sobre violència masclista dels telèfons gratuïts d'informació, assessorament jurídic i d'assistència confidencial habilitats tant per les autoritats estatals com autonòmiques com a mecanisme per a difondre'n l'existència.

- **016**: Telèfon habilitat pel la Delegació Especial del Govern contra la Violència de Gènere. Ministeri d'Igualtat.
- **900 900 120**: Telèfon habilitat per l'Institut Català de les Dones. Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat.



PROTOCOL
d'**ATENCIÓ** a les **DONES**
en situació de **VIOLÈNCIA MASCLISTA** al municipi de Lleida

