

**PROTOCOL D'ACTUACIÓ
EN SITUACIONS DE
VIOLÈNCIA MASCLISTA EN
L'ÀMBIT DE LA PARELLA**

**A LA CIUTAT DE MANRESA
I AL BAGES**

Revisió 2011

	pàg
0. PRESENTACIÓ.	4
1. MARC TEÒRIC	
<u>1.1 Del fenomen de la violència masclista</u>	
1.1.1 Conceptes bàsics sobre la violència masclista	6
1.1.2 Context cultural de la violència masclista	7
1.1.3 Característiques de la violència masclista en l'àmbit de la parella	8
<u>1.2 El marc legal contra la violència masclista en l'ordenament jurídic del nostre àmbit d'aplicació</u>	11
1.2.1 El tractament jurídic a l'àmbit penal de la violència masclista en l'àmbit de la parella	14
1.2.2 El tractament jurídic a l'àmbit civil	16
1.2.3 El tractament institucional a l'àmbit català de la violència masclista	17
2. CONFIGURACIÓ I DEFINICIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA	
2.1 Definició	20
2.2 Agents implicats en el circuit	22
2.3 Procés d'elaboració del protocol	23
2.4 Abast del circuit i població a qui va dirigida	24
2.5 Objectius	24
2.6 Estratègies globals del protocol	25
2.7 Vigència i revisió del protocol	25
3. PROTOCOL D'ACTUACIÓ I COORDINACIÓ DELS AGENTS IMPLICATS DAVANT DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA	
<u>3.1 Canal d'entrada i detecció de la situació d'abús</u>	26-31
■ Policia Local de Manresa	27
■ Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial del Bages	27
■ Xarxa assistencial de Manresa de la Fundació Althaia	28
■ Àrees Bàsiques de Salut de l'Institut Català de la Salut al Bages	29
■ Programa d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva	29
■ Punt d'informació i Atenció a la Dona de l'Ajuntament de Manresa	29
■ Punt d'informació i Atenció a la Dona del Consell Comarcal del Bages	30
■ Serveis Socials d'Atenció Primària de Manresa	30
■ El Consell Comarcal. Els Serveis Socials d'Atenció Primària (SSAP) Dels municipis de la Comarca del Bages	30
■ Jutjats i Fiscalia	30
■ Col·legi d'Advocats de Manresa	31

3.2 <u>Demanda Expressada</u>	
3.2.1 <u>Demanda en situació de crisi</u>	
3.2.1.1 Definició	32
3.2.1.2 Objectius	32
3.2.1.3 Estratègies	33
3.2.1.4 Circuit d'Intervenció	34
3.2.1.5 Pautes i Acords dels agents Implicats	35
■ Xarxa assistencial sanitària	35
■ La xarxa policial de recursos	39
■ La Xarxa de Recursos de caràcter legal i judicial	47
■ La Xarxa de Recursos socials d'atenció Primària:	52
- de Manresa	53
- dels municipis de la Comarca del Bages	58
3.2.2 <u>Demanda expressada no en situació de crisi</u>	
3.2.2.1 Definició	64
3.2.2.2 Objectius	64
3.2.2.3 Estratègies	65
3.2.2.4 Criteris i pautes d'atenció dels agents implicats en la intervenció	67
■ Servei d'Informació i atenció a la dona (SIAD Ajuntament Manresa)	67
■ Punt d'Informació i atenció a la dona (PIAD Comarcal)	68
■ Serveis socials de primària	68
■ Equips d'Atenció primària de la salut	71
■ Assistència a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR)	71
■ Servei de salut mental (Althaia)	72
■ Grup d'Atenció a la víctima (Mossos d'Esquadra)	72
■ Cos Nacional de Policia	74
3.3 <u>Demanda no expressada</u>	
3.3.1 Definició	76
3.3.2 Objectius	76
3.3.3 Estratègies de detecció	76
3.3.4 Observacions i recomanacions en l'actuació	77
3.4 <u>Circuit de la violència masclista</u>	78
4. ANNEXOS	79
Annex 1 Adreces i horaris dels serveis	80
Annex 2 Participants en l'elaboració del protocol	103
Annex 3 Entrevista especialitzada; recomanacions d'ús	109
Annex 4 Full de derivació interconsulta	118
5. BIBLIOGRAFIA	120

0. PRESENTACIÓ

Segons la declaració aprovada a la **IV Conferència Mundial de les Dones** de Beijing celebrada l'any 1995, s'entén per violència contra les dones tot aquell acte que té com a resultat possible o real un dany de naturalesa física, sexual o psicològica, incloent les amenaces, la coerció o la privació arbitrària de la llibertat, ja sigui en l'àmbit de la vida pública o en l'àmbit de la vida privada. Aquests acords signifiquen el reconeixement a nivell internacional que la violència contra les dones esdevé un gran obstacle per assolir la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i dificulta així l'avenç de les dones a les diferents societats.

A nivell europeu i estatal, un dels objectius estratègics del **IV Programa Europeu d'Acció Comunitària per la Igualtat d'Oportunitats** (1996-2000) i del **V Programa Europeu d'Acció Comunitària per la Igualtat d'Oportunitats** (2001-2003), és l'adopció de mesures integrades per prevenir i eliminar la violència contra les dones. Les mesures que es proposen a nivell europeu s'adopten també a nivell estatal i queden recollides en el **IV Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre Homes i Dones** (2003-2006). A Catalunya, es reflecteixen en el **Pla Integral de Prevenció de la Violència de Gènere i d'Atenció a les Dones que la pateixen**, aprovat per la Generalitat de Catalunya per al període 2002-2004.

El Pla d'actuació Municipal de l'Ajuntament de Manresa durant el període 2004-2007, va establir com a prioritat en les polítiques de la dona impulsar un protocol d'actuació en casos de violència de gènere a l'àmbit familiar.

Aquestes declaracions institucionals reconeixen que el maltractament contra les dones va més enllà de l'excepcionalitat dels casos individuals i que són un fenomen social que cal tractar de forma integrada. Tenint en compte que ens trobem davant d'una problemàtica complexa i multicausal, cal adoptar mesures integrades.

L'administració local és la més propera a la ciutadania i pel que fa al fenomen de la violència contra les dones és un dels espais d'actuació, però no l'únic. L'abordatge integral del problema requereix de la col·laboració i la coordinació de tots els agents socials i professionals implicats, per així optimitzar els recursos, aglutinar esforços i, en definitiva, millorar la intervenció i, a través d'aquesta, la situació de les dones.

La finalitat del protocol que ara presentem és la d'englobar, sensibilitzar i activar de forma coordinada el màxim d'àmbits implicats en l'atenció a les dones maltractades en el seu territori d'aplicació.

Com a instrument d'intervenció, aquest protocol segueix tres parts diferenciades:

- Fixa primer el marc teòric i legal on s'enquadra.
- Descriu el seu procés d'elaboració.
- Aborda l'actuació dels agents i serveis que en formen part.

1. MARC TEÒRIC

1.1 del fenomen de la violència masclista

El fenomen de la violència contra les dones ha estat anomenada de diferents formes: violència sexista, violència patriarcal o violència de gènere entre d'altres. En tots els casos la terminologia ens indica que es tracta d'un fenomen amb unes característiques diferenciades d'altres tipus de violències.

La violència masclista la pateixen les dones pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre homes i dones. Apareixen en totes les cultures en un grau més o menys important, en totes les societats, amb les inevitables variacions culturals, alhora que en totes les classes socials i en diferents nivells educatius.

Aquesta violència pot generar danys a molts nivells, i és per això que cal aprofundir en les seves causes i conseqüències reals, així com en les mesures necessàries per combatre-la i prevenir-la.

1.1.1 Conceptes bàsics sobre la violència masclista

La resolució de *l'Assemblea General de les Nacions Unides de 1993* va establir que la violència masclista és " tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic per a la dona, així com les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada".

La violència masclista és una expressió de poder dels homes sobre les dones. En el cas que aquesta violència sigui exercida per la parella o exparella, té unes característiques a tenir en compte alhora de definir-la: la reiteració dels actes violents i la situació de domini de l'agressor, que utilitza la violència per a la submissió i control de la víctima.

1.1.2 Context Cultural de la Violència Masclista

El fenomen de la violència masclista l'hem de buscar en el pes cultural del patriarcat. Aquest pes cultural exercit sobre homes i dones, el podem trobar gairebé de forma transversal a totes les societats i va acompanyada de l'assignació d'uns rols i d'uns estereotips de gènere que tenen uns valors desiguals.

La historiadora Gerda Lerner ha definit el patriarcat com "la manifestació i la institucionalització del domini masculí sobre dones i criatures dins la família i l'extensió d'aquest domini masculí sobre les dones a la societat en general".

La violència masclista és un producte de la cultura patriarcal, la màxima expressió de la qual es constitueix al voltant d'allò que coneixem com a masclisme. En aquest sentit, *la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista*, ha optat per emprar aquesta denominació entenent el masclisme com la imposició d'un model de masculinitat que cerca la imposició de conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones.

La violència masclista és, doncs, estructural i multicausal. La violència no es deu a trets patològics d'una sèrie d'individus, sinó que té trets estructurals d'una manera cultural de definir les identitats i les relacions entre els homes i les dones.

La violència masclista es produeix en una societat que manté un sistema de relacions de gènere que perpetua la superioritat dels homes sobre les dones i assigna diferents atributs, rols i espais en funció del sexe.

La violència masclista és, a més, instrumental. El poder dels homes i la subordinació de les dones, que és un tret bàsic del patriarcat, requereix d'algun mecanisme de submissió. En aquest sentit, la violència esdevé l'instrument que serveix per consolidar aquest domini. La violència no és un fi en si mateix, sinó un instrument de dominació i control social i, en aquest cas, s'utilitza com a mecanisme de manteniment del poder masculí i de reproducció de la submissió femenina. D'aquesta manera, el factor principal de risc per a la violència masclista és precisament, el de ser dona.

La violència té greus repercussions en les dones, tant immediates com tardanes, afecta al benestar físic, mental i social, i arriba a destruir la dignitat i l'autoestima.

La violència masclista es pot presentar de diverses formes, tal com descriu la *Llei 5/2008*

Del dret de les dones a eradicar la violència masclista:

- Violència física: comprèn qualsevol acte de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o risc de produir-li una lesió física o un dany.
- Violència psicològica: comprèn tota conducta intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaques, d'humiliació, de vexacions, d'exigència d'obediència o submissió, d'insults, d'aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.
- Violència sexual i abusos sexuals: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de la violència. Amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.
- Violència econòmica: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si s'escau, de llurs filles o fills, i la limitació en la disposició de recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

En el marc d'aquest protocol es pretén treballar amb la violència masclista en l'àmbit de la parella que 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, establint una relació d'abús.

1.1.3 característiques de la violència masclista en l'àmbit de la parella

Per poder comprendre la dinàmica de la violència masclista en l'àmbit de la parella es necessari considerar quatre factors:

a) El seu caràcter cíclic

En respecte a aquest factor s'ha descrit el que s'anomena "cicle de la violència" i que s'estructura en tres fases:

1º Fase: "Acumulació de tensions", en la qual es produeix una successió de petits episodis que porta freqüències contínues i permanents entre els membres de la parella, amb un increment constant de l'ansietat i l'hostilitat. La tensió generalment s'inicia en l'agressor i pot ser d'origen extern

(problemes de la feina, situacions d'estrès, etc.), o de frustració respecte a la seva relació, o d'experiències viscudes en les respectives famílies d'origen respecte a les formes de resoldre els conflictes. La dona intenta controlar tota aquesta situació per impedir que l'home descarregui en ella o els fills i filles, sense adonar-se'n que no depèn d'ella si no de l'agressor.

2ª Fase: "Episodi agut" o "esclat de la violència", en la qual la tensió que s'havia anat acumulant dona lloc a una explosió de violència, que pot variar en gravetat. És l'episodi violent i el moment de crisi. Generalment l'agressió és cap a la dona (que és qui es percep com a més indefensa generalment), però també pot ser cap als fills i filles, persones grans amb qui es convisqui, els animals domèstics o simplement trencar objectes.

3ª Fase: "Penediment i Reconciliació", en la qual es produeix el penediment per part de l'agressor i comporta una demanda de disculpes a la dona i el compromís de que no tornarà a passar. Es dona la manipulació emocional, l'expressió de la necessitat que té d'ella i la promesa de canviar. Aquesta tercera fase té un efectes diferents sobre la dona i sobre l'home.

Sobre la dona actua com un **element de reforç en el manteniment de la situació**, ja que l'home li fa creure que realment ell canviarà, alhora que la involucra en l'acte abusiu, fent que ella se senti també culpable de l'incident. Això és possible perquè s'ha donat abans un procés de devaluació de l'autoestima de la dona, mitjançant abusos psicològics que de vegades són difícils de detectar però que vulneren greument la confiança de la dona vers els seus sentiments i emocions. D'altra banda, l'home queda reforçat en la seva conducta, atès que ell mateix no vol identificar-la com a violenta, i el perdó o la por de la dona li permeten no haver de qüestionar-se les seves accions.

Tot seguit es torna a iniciar el cicle, seguint una pauta que es pot cronificar i intensificar amb el temps. Cal, però, fer unes observacions, ja que si bé aquest cicle és fàcilment identificable en les famílies establertes, és a dir, on hi ha una convivència continuada, pot ser que no sigui tan fàcil de detectar en les parelles que no conviuen, cosa que no vol dir que no es produeixi, si no que pot ser que es manifesti de formes diferents, o que no tingui unes fases tan estructurades. També és necessari considerar que aquest cicle es pot allargar fins i tot després de la separació, ja que, com molt bé sabem, el vincle entre els membres de la parella no s'acaba llavors.

b) La intensitat creixent

Respecte al segon factor es pot descriure una **escalada de violència**. Aquesta escalada es pot iniciar amb una violència subtil, que pren la forma d'agressió i/o maltractament psicològic. Aquestes conductes provoquen en la víctima un progressiu debilitament de les seves defenses psicològiques, com per exemple: por a dir alguna cosa per temor a les crítiques, sentiment de debilitat, simptomatologia depressiva,...

Més endavant pot aparèixer la violència verbal, que reforçarà l'agressió psicològica. L'agressor insulta i denigra a la víctima, l'ofèn, la crítica. S'inicien les amenaces d'homicidi, la culpabilitza de

tot i es va creant un clima de por constant. L'estat de debilitació psicològica és important i apareix el desequilibri emocional.

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

Evolució del procés de violència masclista en l'àmbit de la parella

1. ANTECEDENTS:

INFANCIA: experiències a l'entorn de la família d'origen (testimonis de violència, socialització genèrica tradicional, carències afectives, autoritarisme familiar, maltractaments,...).

ADOLESCÈNCIA: característiques del prometatge (gelosia extrema, control físic i social, violència psicològica,...). Relacionat també amb la situació familiar.

2. INSTAL·LACIÓ:

Inici del cicle de violència: primer episodi de violència física, violència psicològica, primer embaràs. Poden aparèixer les primeres demandes d'ajut (arrel de les microcrisis), però generalment no es dona el procés d'identificació per part de la dona.

3. CRONIFICACIÓ:

Cicle de la violència agreujat (episodis més freqüents, agressions més greus, diverses formes d'abús, efectes directes o indirectes sobre altres membres de la família,...), demandes d'ajut en funció del cicle de violència, efectes de la síndrome de la dona maltractada, pèrdua de la salut física i/o psíquica, aïllament familiar o social,...

4. CRISI:

No es considera pròpiament una fase, si no que es pot donar al llarg de les dues fases anteriors, abans s'hauran donat les microcrisis. Es caracteritza per produir-se el procés d'identificació, generalment degut a detonants greus (maltractes als fills, intent d'homicidi, agressions molt greus, violacions,...), així com els intents de separació legal. És generalment en aquest moment quan acudeixen a demanar ajut de manera urgent. En aquest punt és molt important l'entorn de suport per poder sostenir la crisi, tot i que generalment està ja molt desgastat, inclòs el professional.

5. RECUPERACIÓ:

Situació de perill arrel del trencament de la relació (persisteix el cicle de la violència), dificultats en relació amb els factors socials (procés judicial, problemes laborals, econòmics, protecció,...), estat psicofísic de la dona, efectes en els fills, etc.

1.2 El marc legal de la violència contra les dones en l'ordenament jurídic del nostre àmbit d'aplicació.

La violència contra les dones es manifesta com el símbol més brutal de la desigualtat existent en la nostra societat. Es tracta d'una violència que es dirigeix contra les dones pel fet de ser-ho, pel fet de ser considerades, pels seus agressors, mancades del drets mínims de llibertat, respecte i capacitat de decisió.

L'ordenament jurídic del nostre àmbit d'aplicació fins a dates força recents no regulava ni castigava aquest fenomen doncs s'entenia que pertanyia a l'àmbit privat. Actualment, en la nostra realitat, on les agressions cap a les dones tenen una especial incidència, trobem avui més consciència i sensibilització social i els poders públics per llei han procedit a regular el seu tractament.

En els últims anys s'han produït avenços legislatius molt importants en el nostre país, que han passat de no regular i protegir aquestes agressions que habitualment passaven a la llar (d'aquí que inicialment la violència contra les dones s'anomenava com a domèstica) per passar cap a una terminologia més concreta, integral i concordant amb la realitat actual que vol donar resposta a qualsevol manifestació de la violència contra les dones. A l'àmbit estatal aquest fenomen ha trobat regulació en la *Llei orgànica de mesures de protecció integral contra la violència de gènere: LO 1/2004 de 28 de desembre* i a Catalunya en la *Llei de dret de les dones a eradicar la violència masclista* aprovada pel Govern de la Generalitat el passat 16 d'abril del 2008. Podem afirmar que quan es parla en el nostre ordenament jurídic de violència contra les dones o masclista estem referint-nos al mateix fenomen.

Aquestes lleis enfoquen aquesta violència d'una manera integral i multidisciplinària: aspectes preventius, sanitaris, educatius, socials, assistencials i d'atenció posterior a les víctimes, així com l'aspecte civil i la resposta punitiva que han de rebre totes les manifestacions de violència contra les dones.

Els poders públics estan donant resposta de forma global a la sol·licitud de protecció i ajut que realitza una víctima de violència masclista. Així podem afirmar que des del punt de vista legal totes les lleis publicades afirmen que el tractament del fenomen ha d'abraçar els aspectes preventius, educatius, socials, assistencials i d'atenció posterior a les víctimes.

Marc normatiu de la violència contra les dones

A continuació es fa un resum no exhaustiu del marc legal en matèria de violència contra la dona que es considera més representatiu i contextualitzat al nostre país.

Constitució Espanyola 1978

La violència contra les dones és una agressió que vulnera els drets fonamentals de la persona garantits per la Constitució Espanyola de 1978, ja que suposa un atac tant a la seva integritat física com a la seva llibertat individual. La norma constitucional contempla en el seu text diferents articles estretament relacionats amb la violència contra les dones, entre els quals cal destacar els següents:

- La dignitat de la persona
- El dret a la vida
- La igualtat davant la llei

Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.

Aquesta llei va significar una nova fita pel que fa a les mesures adoptades des dels poders públics per eradicar aquest problema. Comporta la regulació de mesures cautelars especials sense cap antecedent en l'ordenament jurídic penal espanyol.

“ El jutge instructor ha de dictar **ordre de protecció** per a les víctimes de violència masculina en els casos en què, havent-hi indicis fundats de la comissió d'un delictes o falta contra la vida, integritat física o moral, llibertat sexual, llibertat o seguretat d'alguna de les persones que esmenta l'article 153 del Codi Penal, resulti en una situació objectiva de risc per a la víctima que requereixi adoptar aquestes mesures”

Aquest procés s'inicia a instància de la víctima o persona que tingui amb ella alguna de les relacions indicades a l'article 173.2 del Codi Penal o del Ministeri Fiscal.

Sense perjudici del deure general de denúncia, les entitats o organismes assistencials, públics o privats, que tinguin coneixement d'aquest tipus de fets delictius hauran de posar-ho en coneixement del Jutge/gessa especialitzat, el de guàrdia o del Ministeri Fiscal, amb la finalitat que pugui iniciar o instar el procediment per a l'adopció de l'ordre de protecció. Aquesta ordre de protecció podrà sol·licitar-se directament davant l'autoritat judicial o el Ministeri Fiscal, o bé davant els cossos policials, les oficines d'Atenció a la víctima o els serveis socials o institucions assistencials dependents de les Administracions Públiques. Aquesta sol·licitud haurà de ser tramesa de forma immediata al jutge competent.

Aquesta sol·licitud de mesures inclou tant una demanda de caràcter penal cautelar (ordre de no apropament a la víctima, a la família, al domicili, a la feina...) com de caràcter civil (atribució de

custòdia dels fills i filles, pensió per càrregues familiars, atribució de la vivenda...). Les mesures són acordades pel jutjat de violència contra la dona de forma habitual i pel jutjat de guàrdia durant els caps de setmana i abans de 72 hores des de la seva sol·licitud. A més d'aquestes mesures penals i civils, la llei també inclou altres mesures d'assistència i protecció socials. Un cop dictades mesures civils cal iniciar el procés de dret de família (mesures, divorci..) en un termini màxim de 30 dies des de la resolució de l'ordre de protecció ja que aquestes mesures civils només tenen una vigència de 30 dies, prorrogables 30 dies més i en cas de no iniciar un procés civil caducarien.

La mateixa llei regula que **l'ordre de protecció** serà inscrita en el Registre Central per la Protecció de les Víctimes de la Violència Domèstica (RCPVD), centralitzat a Madrid. El Govern de la Generalitat, per acord de 21 d'octubre del 2003 (Resolució JUI 3338/2003, de 30 d'octubre), va disposar que les Oficines d'Atenció a la Víctima (Departament de Justícia), es constitueixin en Punts de Coordinació de les ordres de Protecció, per garantir l'agilitat de les comunicacions i l'intercanvi d'informacions entre les diferents administracions actuants.

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre de mesures de protecció integral contra la violència de gènere

Aquesta llei, amb un àmbit d'aplicació estatal, és la primera integral que apareix a tota Europa d'aquestes característiques, en la qual s'inclouen aspectes preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals. L'article 32 fa referència explícita a l'articulació de protocols d'actuació que determinin els procediments que han d'assegurar una actuació global i integral de les diferents administracions i serveis implicats.

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del Dret de les Dones a eradicar la violència masclista.

Llei d'àmbit català, que aborda de manera integral totes les formes d'exercir aquesta violència i de tots els àmbits en que es pot produir:

Aquesta llei dóna molta importància a la prevenció i subratlla les mesures de sensibilització, prevenció i detecció precoç com a principis fonamentals en l'eradicació de la violència masclista. Posa èmfasi en els valors de la coeducació dins els centres educatius, la formació i capacitat de professionals i el tractament de la informació sobre violència masclista.

1.2.1 El tractament jurídic a l'àmbit penal de la violència masclista en l'àmbit de la parella

Abans de l'any 1989, les víctimes de violència masclista que decidien denunciar els fets violents habituals que patien, insults, agressions, amenaces.. es trobaven que, sobretot si l'agressió rebuda no era greu i les lesions només necessitaven una primera assistència facultativa, els fets eren considerats i jutjats com a faltes de lesions (les agressions) o bé com a faltes d'amenaces o insults (els abusos psicològics). Les situacions més greus (quan es produïa una mort, una agressió greu, etc.) eren qualificades com a delicte d'homicidi o de lesions..., depenent de les circumstàncies. L'agressor mai no era condemnat com a autor d'un delicte de violència masclista, perquè aquest delicte no estava contemplat al Codi Penal.

L'any 1989 s'introdueix al Codi Penal per primera vegada de forma expressa un precepte pel qual es sanciona la violència de caràcter habitual i física en l'àmbit domèstic, i no és fins l'any 1999 que es castiga com a delicte en aquest mateix article la violència psíquica en l'àmbit domèstic. S'adopten en aquelles dates les primeres mesures cautelars de protecció a la víctima abans del judici (prohibicions d'aproximació, de residència i de comunicació entre la víctima i l'agressor). Els últims anys s'ha produït en el dret penal (espanyol i català) avenços legislatius en matèria de lluita contra la violència masclista. Així, des de l'aprovació de la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, aquest comportament violent es castiga a **l'article 153 i 173 del Codi Penal**, sens perjudici dels altres delictes que pugui cometre l'agressor quan realitza la conducta descrita en el Codi Penal. L'operativitat de l'article 153 no requereix habitualitat i protegeix qualsevol conducta de violència psicològica, maltractament d'obra sense causar lesió. L'article 173 requereix, perquè sigui considerat com a tal, l'habitualitat en la conducta criminal. No obstant, en fer referència a aquest tipus de maltractaments, cal entendre aquesta habitualitat com tota actuació repetida en el mateix sentit, tingui l'agressor o no, condemnes prèvies, donant així a aquest concepte una interpretació més de criminologia social.

Els abusos que es poden cometre en una situació de violència contra les dones, a més de ser objecte d'enjudiciament pel delicte de l'article 173 del codi penal, cada conducta de l'agressor pot ser qualificada com altres tipus delictius, tal i com es mostra en el quadre següent

Modalitat de la violència Contra la dona	Manifestacions habituals Dels abusos	Tipificació en el Codi Penal
FISICA	- cops de puny i peu - cremades i patades - assassinar la víctima	- Delicte de violència contra les dones - Delicte de lesions - Delicte d'assassinat
PSÍQUICA	- Criticar i trobar defectes - Control de sortides - Menysprear-la	- Delicte de violència contra les dones. - Delicte d'amenaques - Delicte d'injúries - Delicte de coaccions - També poden ser faltes
SEXUAL	- Obligar a tenir relacions sexuals no desitjades - Obligar a tenir relacions després d'una agressió	- Delicte d'agressió Sexual

Evidentment, **perquè l'agressor pugui ser condemnat per un delicte o falta relacionat amb la violència contra les dones cal que la víctima denunciï la situació**, i s'iniciï així un procés penal, tal i com és regulat a la Llei d'enjudiciament Criminal. En aquest moment s'inicia una fase d'instrucció de durada no determinada (on s'acordaran les primeres mesures de protecció, la víctima serà visitada pel metge/essa forense, es prendrà declaració als testimonis...) que acabarà amb una qualificació a càrrec del Ministeri Fiscal i l'acusació particular (si n'hi ha) dels fets i la celebració d'un judici oral. En relació al procés judicial, val a dir que els nostres jutjats no apliquen en casos de violència contra la dona la possibilitat processal de celebrar judicis ràpids, ja que aquests, malgrat que aconsegueixen reduir els terminis processals, no garanteixen que es puguin efectuar totes les diligències d'investigació necessàries.

També es pot iniciar un procés penal d'ofici, sempre que es tingui notícia d'un comportament abusiu (enviament de comunicat mèdic....)

Per tant podem afirmar que el fenomen de la violència contra les dones 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.

Les modificacions més importants introduïdes en aquesta matèria són les següents:

- S'amplia la duració màxima de les penes d'allunyament i de no aproximació a la víctima (d'1 mes a 10 anys), incloent-ne la previsió del seu compliment simultani amb la presó i també un cop acabada la pena, per evitar l'apropament durant els permisos de sortida o altres

beneficis penitenciaris, o després del seu compliment. Això es millora també tècnicament, establint-se la possible suspensió del règim de visites, comunicació i estança dels fills i filles, així com la prohibició de comunicació per mitjans informàtics o telemàtics.

- Les conductes que el Codi Penal tipifica com a **falta de lesions**, maltractament d'obra, que es cometen en l'àmbit domèstic passen a considerar-se **delictes**.

- El Codi Penal s'aplica amb més duresa quan la víctima és una dona i l'agressor és un home amb qui estigui lligada o hagi estat vinculada (parella o ex-parella)

- **Comunicació a la víctima dels actes processals** que puguin afectar la seva seguretat.

1.2.2 El tractament jurídic a l'àmbit civil de la violència masclista en l'àmbit de la parella

Els processos civils bàsicament de dret de família (divorci, separació, processos de guarda i custòdia...) tenen una gran rellevància pràctica per a les víctimes de la violència masclista, ja que normalment cal regular i fixar drets socioeconòmics i familiars que es descriuen en El Codi de Família, el Codi Civil i en la Llei d'unió estables de parella de Catalunya.

Els processos a seguir per acordar mesures, drets i obligacions en l'àmbit civil, estan regulats en la Llei d'Enjudiciament Civil. En aquests processos s'acorden mesures molt importants, sobretot si hi ha fills i filles. Aquestes mesures civils fan referència a aspectes com:

- **Guarda i custòdia:** amb qui viuran els fills a partir del trencament de la convivència (guarda i custòdia que serà atribuïda a un dels dos) .
- **Exercici de la pàtria i potestat sobre els fills i les filles:** Com s'exercitarà la pàtria i potestat, que acostuma a ser compartida.
- **El dret de visites i comunicacions amb els fills i filles comuns:** que s'atorga a aquell progenitor que no té la custòdia dels fills i filles i pot ser suspès o restringit en cas de transgressió dels deures paternofiliais i s'estimi que aquestes visites poden posar als fills i filles en perill.
- **La fixació de pensions d'aliments** i contribució a les càrregues familiars.
- **Atribució d'ús del domicili familiar.**
- **Qualsevol altra mesura**, segons les circumstàncies del cas.

Perquè s'adoptin aquestes mesures, cal que la víctima iniciï un procés de família. En aquests processos serà preceptiva la intervenció del Ministeri Fiscal, si hi ha menors. Les recomanacions fetes pel fiscal acostumen a tenir molt pes en el moment en que el jutge dicta resolució.

La citada llei catalana, 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, prohibeix l'ús de la mediació en la resolució d'aquestes situacions.

Així mateix, es reconeix el dret a l'assistència jurídica gratuïta, amb la finalitat de garantir les víctimes amb recursos insuficients per litigar una assistència lletrada en tots els processos i procediments, relacionats amb la violència de gènere, en què sigui part, i que una mateixa direcció lletrada assumeixi la seva assistència en tots els processos.

Cal tenir en compte que és en aquests moments i posteriorment, quan es produeix el trencament de la convivència, quan hi ha més risc per a la víctima.

1.2.3 El tractament Institucional en l'àmbit català de la violència masclista

Com ja s'esmenta anteriorment, la legislació catalana introdueix el 2008 una llei que aborda de manera integral totes les formes d'exercir la violència contra les dones.

Estableix actuacions en aspectes com la prevenció, detecció i eradicació de la violència masclista. Dels drets de les dones víctimes de violència a l'atenció especialitzada, l'assistència, la recuperació i la reparació i també descriu les competències, l'organització i la intervenció integral contra la violència masclista.

La Llei descriu en quins àmbits es pot produir aquest tipus de violència:

1. Àmbit de la parella
2. Àmbit familiar
3. Àmbit laboral
 - Assetjament per raó de sexe
 - Assetjament sexual
4. Àmbit social o comunitari
 - Agressions sexuals
 - Assetjament sexual
 - Tràfic i explotació sexual de dones o nenes
 - Mutilació genital femenina
 - Matrimonis forçats
 - Violència derivada de conflictes armats
 - Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones

5. Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones.

Identifica els drets i ajuts a que tenen dret les dones després d'haver patit una situació de violència.

- Per a l'accés a un habitatge
- Accés prioritari als habitatges de promoció pública
- Prioritat en l'accés a residències públiques per a dones víctimes de violència majors de 65 anys.
- Orientació i formació laboral
- Dret a l'atenció i assistència jurídica.
- Serveis jurídics de guàrdia permanent i torns d'ofici especialitzat
- Prestacions econòmiques

Per tal d'accedir a aquests ajuts, la llei indica que la dona víctima de violència pot acreditar la seva situació amb una sentència que declari que ha patit alguna d'aquestes formes de violència o mitjançant una ordre de protecció vigent.

També podran servir d'identificació:

- Qualsevol mesura cautelar judicial de protecció, seguretat o d'assegurament vigent
- L'atestat elaborat per les forces i cossos de seguretat que han presenciat directament alguna situació de violència masculista
- L'informe del ministeri fiscal
- L'informe mèdic o psicològic elaborat per una persona professional col·legiada en el qual consti que la dona ha estat atesa en algun centre sanitari a causa de maltractament.
- L'informe de serveis públics: serveis socials d'atenció primària, servei d'acolliment i recuperació, serveis d'intervenció especialitzada i a unitats especialitzades dins dels cossos de seguretat.
- L'informe de l'Institut Català de les Dones

La llei també regula la xarxa d'atenció a les dones en situació de violència masculista, tot definint cada servei, les funcions a desenvolupar i quina administració en té la competència i qui se'n pot beneficiar:

La xarxa de serveis descrits en aquesta llei són els següents:

- a- serveis d'atenció telefònica especialitzada
- b- serveis d'informació i atenció a les dones
- c- serveis d'atenció i acolliment d'urgència

- d- serveis d'acolliment i recuperació
- e- serveis d'acolliment substitutoris de la llar
- f- serveis d'intervenció especialitzada
- g- serveis tècnics de punt de trobada
- h- serveis d'atenció a la víctima del delictes
- i- serveis d'atenció policial
- j- altres serveis que el govern consideri necessaris.

Per concloure, remarcar que aquesta introducció al marc legal no és, ni molt menys exhaustiva, sinó que únicament pretén donar una visió global dels textos legals més rellevants que regulen la violència masclista, ja que de moment no existeix un únic text legal que reculli totes les respostes que el dret ofereix per a aquesta situació. Per conèixer quines alternatives legals existeixen, caldrà analitzar cada cas, tenint molt present, a més, que la violència masclista no es pot resoldre únicament des de l'àmbit legal i judicial.

1. CONFIGURACIÓ I DEFINICIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.

1.1 Definició

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

Es parteix de la demanda de la usuària i es fixen, en conseqüència, uns criteris unificats per a tots els professionals implicats en l'actuació i el seguiment de la violència masclista. Per facilitar la intervenció s'ha dividit la demanda en dos grans grups: **la demanda expressada i la no expressada**. En la primera, a més, hem de distingir la demanda expressada en situació de crisi o no. Aquesta divisió s'utilitza per facilitar la intervenció i, per tant, no és rígida; cal personalitzar i

analitzar cada situació de forma individual. Amb això volem dir que una mateixa víctima del protocol de violència masclista pot passar d'un circuit a l'altre, depenent de la demanda i les circumstàncies en un moment donat.

El col·lectiu de professionals que treballa per intentar millorar la situació de la dona ha de respectar sempre el ritme i decisions de la dona, ja que al cap i a la fi és qui millor coneix la seva pròpia situació i les decisions que es veu capaç de portar a terme.

Metodològicament es segueix sempre la mateixa estructura: es fixen definicions, objectius, estratègies i es dissenya l'actuació. Cada agent té un color que l'identifica.

1.2 Agents implicats en el Protocol

Els agents socials que actualment formen part d'aquest protocol són els següents:

- Ajuntament de Manresa (SIAD Montserrat Roig, Serveis Socials, Policia Local)
- Col·legi d'Advocats de Manresa
- Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. Delegació del Bages-Manresa
- Col·legi de Treballadores socials delegació de Manresa
- Consell Comarcal del Bages (PIAD comarcal i coordinació dels serveis socials dels municipis del Bages)
- Althaia, Xarxa assistencial de Manresa, Fundació Privada.
- Servei Català de la Salut. Regió Sanitària de la Catalunya Central
- Institut Català de la Salut. Servei d'atenció primària Bages/ Berguedà i Solsonès
- Jutjats de Primera Instància i Instrucció del partit judicial de Manresa.
- Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial Bages.
- Sindicat CC.OO
- Policia Nacional
- Subdelegació del govern
- CatSalut
- Dept Educació

La incorporació del Consell Comarcal va significar la reconversió del present protocol, que volia abastar la ciutat de Manresa i els agents implicats en la intervenció en els casos de violència d'aquest municipi, en un protocol d'abast supramunicipal amb les particularitats i especificitats derivades de cada un dels 35 municipis que formen la Comarca del Bages.

- Aquest protocol contempla la possibilitat d'adhesió de qualsevol agent o servei que vulgui acollir-s'hi en un futur, quan això es valori com a necessari¹.

¹ La definició, adreça, telèfon, horari d'atenció i personal de referència de cada àmbit i servei implicat en aquest protocol es troba relacionat a **l'annex 1 d'aquest document**.

1.3 Procés d'elaboració del protocol

Aquest protocol ha estat impulsat des de la Regidoria de Polítiques per a la Dona de l'Ajuntament de Manresa i ha estat coordinat pel Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) Montserrat Roig. El seu període d'elaboració comprèn els anys 2002, 2003 i va arribar fins a mitjans del 2004.

El mètode emprat per a la seva elaboració va ser la creació d'un plenari que reunia a tots els professionals que representaven als diferents agents implicats, una comissió tècnica, formada per diferents professionals que van ser escollits pel plenari per fer les reunions més àgils i operatives, i diferents comissions de treball².

2002

Al llarg del 2002 es van dur a terme diferents entrevistes amb els representants dels agents implicats, convidant-los a participar en l'elaboració d'un protocol contra la violència domèstica.

El 31 de maig es va acordar, amb el consens de tots els agents implicats, reunits en plenari, l'elaboració conjunta d'un protocol d'actuació en el cas de violència domèstica. Aquest plenari va acordar crear una comissió tècnica per elaborar un pla de treball on figuressin les diverses reunions i els temes a tractar en cadascuna d'elles.

2003

El 17 de gener del 2003 es va incorporar el Consell Comarcal del Bages al protocol, de tal forma que aquest va deixar de tenir caràcter municipal per tenir un abast supramunicipal, en incloure a tots els municipis de la comarca del Bages. El primer semestre es van iniciar els torns de reunions destinades a conèixer i definir les actuacions que es realitzen des de l'àmbit de serveis socials, sanitari i legal en relació a la violència de gènere. Aquestes reunions van servir per detectar les necessitats de crear circuits interns d'actuació a cada àmbit i amb quins recursos es comptava per intervenir.

A partir del maig del 2003, es va treballar per dissenyar una proposta de circuit global d'actuació dels diferents agents i coordinació entre ells i es va dividir la **demanda en expressada** (en situació de crisi o no) i **no expressada**. Es va acordar crear diferents comissions de treballs per elaborar el circuit d'actuació en els casos de crisi, ja que aquell mateix agost va entrar en vigor la Llei 27/2003, reguladora de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica. Aquesta comissió de treball, paral·lelament, va elaborar un díptic informatiu que hauria d'acompanyar el protocol. A finals d'any **es va redactar el contingut i les pautes d'actuació en casos de crisi**.

² **Veure annex 2** on es descriu qui ha format part del plenari i de les diferents comissions

2004

El 27 de febrer del 2004 es va convocar el plenari del protocol per aprovar el circuit de la demanda en situació de crisi, amb els seus criteris d'actuació i estratègies. També es va acordar crear una altra comissió de treball per a la fase d'intervenció o actuació un cop la demanda en situació de crisi ha estat atesa.

Amb aquesta darrera comissió es van donar per acabats els treballs realitzats per a l'elaboració del protocol i es van iniciar les tasques de redacció del present document, per a la seva aprovació i posterior publicació.

2.4 Abast del protocol i població a la qual va dirigit

El protocol contempla **la violència física, psicològica i sexual** i va dirigit a persones majors de 18 anys o menors emancipades, **principalment dones en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella**, de Manresa i dels municipis de la comarca del Bages que s'hi adhereixin.

2.5 Objectius

Aquest protocol d'actuació té com **OBJECTIU GENERAL**:

MILLORAR la intervenció en la problemàtica de la violència masclista a Manresa i els municipis de la Comarca del Bages, mitjançant el treball en xarxa entre els diferents àmbits implicats en la intervenció en aquestes situacions, per així millorar la situació de les persones que la pateixen.

Es fixen, en conseqüència, els següents **OBJECTIUS ESPECÍFICS**:

- Donar una bona atenció a les persones víctimes de violència masclista.
- Impulsar un marc d'actuació que permeti conèixer i optimitzar els recursos existents en els casos de violència masclista a tots els serveis implicats.
- Sensibilitzar al conjunt de professionals en la necessitat d'una actuació conjunta.
- Formar els i les diferents professionals en la utilització d'uns coneixements especialitzats i d'una metodologia unitària en els casos de violència masclista.
- Evitar a la dona la victimització secundària en els casos de violència masclista.
- Fer un seguiment de l'aplicació del present protocol per a la seva avaluació i millores a adoptar en un futur.
- Difondre l'existència d'aquest instrument d'intervenció en casos de violència masclista.

2.6 Estratègies globals

Les estratègies globals dissenyades pel protocol són les següents:

- **Formació** del conjunt de professionals implicats en la xarxa d'intervenció, atenció i tractament d'aquesta problemàtica.
- **Utilització** per tots els i les professionals implicats de **material comú ja existent: vincula't**³.
- **Creació de material comú d'intervenció:** Acol·lida d'urgències especialitzada.
- **Diferenciació de les possibles demandes en dos grups: la demanda expressada i la no expressada.** En la demanda expressada hem distingit la situació de crisi. S'han elaborat circuits d'actuació concrets per a cada una de les situacions.
- Un **díptic informatiu** amb un contingut que ha de servir a la víctima per identificar la situació d'abús i la necessitat de buscar ajut en els agents implicats en l'atenció a les víctimes de violència masclista. Aquest díptic estarà a disposició de tots els agents implicats en el circuit.
- Fer el seguiment de la implantació del present protocol a través de la **creació d'una comissió de seguiment** que permeti detectar les mancances del circuit, millorar-lo i modificar-lo.

2.7 Vigència i revisió del protocol

Aquest protocol entra en vigor el mes de novembre del 2004, de forma paral·lela a la creació d'una comissió de seguiment que fixa la vigència i els criteris de revisió del mateix.

El 2008 i com a decisió del plenari, es proposa la revisió i actualització del present protocol.

³ Els materials que formen el VINCULA'T han estat elaborats per Tamaia, associació contra la violència familiar, i han estat editats per l'Oficina de Promoció de Polítiques d'Iguatlat Dona-Home de la Diputació de Barcelona.

3.- PROTOCOL D'ACTUACIÓ I COORDINACIÓ DEL CONJUNT D'AGENTS IMPLICATS DAVANT DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

3.1 Canal d'entrada i detecció de la situació d'abús

El Protocol preveu un circuit que engloba els diferents agents socials i professionals implicats en la intervenció en les situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella que s'hagin adscrit a aquest protocol fins el moment actual.

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

Tot seguit presentem, definim i identifiquem els diferents agents socials, a nivell local i comarcal, que actualment estan participant en el disseny i l'estructuració del present protocol i poden ser detectors i canal d'entrada de la situació d'abús ([veure annex número 1](#)):

POLICIA LOCAL DE MANRESA

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

Té una estructura i una organització jerarquizada, cosa que li correspon per les funcions que ha d'exercir. Per una banda, pel que fa a les relacions amb la comunitat, té la funció d'impedir qualsevol pràctica abusiva o discriminatòria que comporti violència física o psicològica i, per altra banda, procurar protegir i auxiliar a les víctimes, sempre que les circumstàncies ho aconsellin.

MOSSOS D'ESQUADRA. ÀREA BÀSICA POLICIAL BAGES.

L'Àrea Bàsica Policial Bages disposa d'un grup especialitzat en violència familiar, el **Grup d'Atenció a la Víctima**. Aquest grup informa, assessora, deriva i fa seguiment dels casos de demanda explícita. Una de les funcions d'aquest grup està encaminada a donar un tractament policial i específic a la víctima dels delictes relatius a la violència domèstica, així com el control de les proteccions judicials en el marc de la Comarca del Bages.

La finalitat és evitar que la persona maltractada es vegi obligada a repetir varies vegades, davant de diferents persones, la seva versió dels fets, i el que es pretén és que trobi agents que mostrin empatia amb la seva problemàtica, per així facilitar la narració dels fets, informar de què significarà posar la denúncia, esbrinar les necessitats de la víctima, quins recursos necessita, quines derivacions s'han de fer, a quins altres serveis s'ha d'informar de la problemàtica d'aquesta persona en relació a les seves necessitats..., o sigui, intentar reduir al màxim la victimització

Els Mossos d'Esquadra també atenen les consultes de les persones que, malgrat no volen denunciar, busquen assessorament i recolzament. A part, cal tenir sempre en compte la possible intervenció policial d'ofici, ja que aquests delictes són públics.

El seguiment consisteix en fer contactes periòdics per tal de saber l'estat de la víctima, si ha tramitat la separació, si encara té problemes econòmics, si va assistir a la visita al servei que se li havia proposat i/o sol·licitat hora, si ha tornat a tenir algun contacte amb l'agressor, etc.

ALTHAIA. XARXA ASSISTENCIAL DE MANRESA.

La Fundació Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, es va constituir el 4 de desembre del 2002, fruit de la fusió entre les organitzacions que gestionaven els diferents espais hospitalaris de la ciutat: la Fundació Centre Hospitalari i Cardiològic i la Fundació Hospital General de Manresa. Poc després de la seva constitució, Althaia va assumir també la gestió de dues Àrees Bàsiques de Salut de les quatre que configuren el mapa de l'assistència primària a Manresa.

La nova fundació, doncs, dóna servei integral a les persones, des de l'assistència primària fins a l'hospitalària, passant per serveis socio-sanitaris i d'altres d'especialitats, com medicina de l'esport o salut mental.

La fundació Althaia està regida per un patronat en què conflueixen cinc institucions: Ajuntament de Manresa, Ordre de Sant Joan de Déu, Mútua Manresana, Fundació Caixa de Manresa i Generalitat de Catalunya.

SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL DE SANT JOAN DE DÉU I DEL CENTRE HOSPITALARI (ALTHAIA).

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

SERVEI DE SALUT MENTAL.

El Departament de Salut Mental forma part de la Xarxa Especialitzada de Salut Mental i Addiccions i els recursos i dispositius donen resposta, a diferents nivells assistencials, a les necessitats de les persones (i als seus familiars) amb problemes de salut mental i addiccions. S'hi realitza el tractament i el seguiment de malalties mentals cròniques i el tractament dels trastorns aguts i desajustos psicològics que interfereixen en les activitats de la vida quotidiana, així com els problemes i les alteracions derivades de l'abús en el consum de substàncies tòxiques.

S'hi accedeix a partir de les derivacions dels facultatius de les Àrees Bàsiques de Salut i d'altres especialitzacions mèdiques de la Fundació Althaia.

L'equip està format per personal mèdic, psiquiatria i psicologia clínica, treballadors/res socials i professionals de l'infermeria.

Aquesta Fundació també disposa pel que fa a l'atenció Primària de dos CAP que desenvolupen la mateixa tasca que les definides per les Àrees Bàsiques de Salut.

ÀREES BASIQUES DE SALUT I CONSULTORIS LOCALS

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

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

Al nostre territori d'aplicació del protocol hi han 12 ABS. A Manresa 2 ABS del ICS, 2 d'Althaia i urgències al CUAP i a més a la comarca les ABS tenen servei d'urgència 24 hores.

ASSISTÈNCIA A LA SALUT SEXUAL I REPRODUCTIVA (ASSIR) DE D'INSTITUT CATALA DE LA SALUT (I.C.S)

L'Assistència a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR) compren un conjunt d'activitats que tenen un objectiu comú: donar una assistència integral i de qualitat a les persones en el vessant reproductiu i de salut sexual. L'equip actual és multidisciplinar.

SERVEI D' INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES MONTSERRAT ROIG (SIAD) AJUNTAMENT DE MANRESA

El SIAD Montserrat Roig, és un servei municipal obert a la ciutat amb ànim dinamitzador i coordinador de les accions que es portin a terme des de la Regidoria de la Dona, la qual promou actuacions positives envers les dones. Malgrat que el SIAD té la voluntat de donar una resposta global a la diversitat de demandes de les dones i no exclusivament a les situacions de violència, entre els seus objectius prioritaris hi ha el de treballar per la **detecció, prevenció, atenció, orientació i derivació de totes les demandes vinculades amb la violència masclista en l'àmbit de la parella** que arribin al servei. No és un servei d'urgència. Aquest servei, en la seva branca assistencial, compta amb una psicòloga i una advocada.

PUNT INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA. (PIAD) CONSELL COMARCAL DEL BAGES

El Punt d'Informació i Atenció a la Dona és un servei d'àmbit comarcal adreçat a totes les dones dels 34 municipis menors de 20.000 habitants de la comarca del Bages. La finalitat del PIAD és donar resposta a les diferents demandes d'informació, sensibilització i atenció, així com potenciar els processos d'autonomia de les dones i contribuir a la superació de totes les situacions de desigualtat de gènere. No és un servei d'urgència. El PIAD, dins de l'àmbit d'atenció i tractament, compta amb una advocada i amb una psicòloga.

ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA (SSAP) DE MANRESA.

Els Serveis Socials d'Atenció Primària, tal i com defineix la normativa vigent, constitueixen el punt d'accés immediat al Sistema Català de Serveis Socials, **el primer nivell d'aquest i el més proper a la ciutadania**. Els SSAP són municipals i es presten principalment mitjançant equips multiprofessionals (professionals del treball social i de l'educació social). A La ciutat de Manresa disposen dels serveis centrals ubicats a la Carretera de Vic i de 4 Equips Bàsics d'Atenció Primària (E.B.A.S.P) descentralitzats i territorialitats. Aquests serveis atenen persones residents a la ciutat de Manresa.

EL CONSEL COMARCAL. ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA (SSAP) DELS MUNICIPIS DE LA COMARCA DEL BAGES

La Comarca del Bages està constituïda per 35 municipis, els quals, descomptant Manresa, disposen de **18 equips bàsics d'atenció social primària**. Alguns d'aquests equips són compartits entre els diferents municipis de la comarca. La coordinació de tots ells es porta des del Consell Comarcal, ubicat a Manresa.

JUTJATS I FISCALIA

Des de l'any 1989 i amb l'aplicació de la llei de Demarcació i Planta Judicial, l'actual partit judicial de Manresa **compta amb set jutjats de Primera Instància i Instrucció, abastant** els 35 municipis de la Comarca del Bages. Els professionals de cada jutjat són: un jutge/essa titular, un secretari/a judicial, un/a fiscal, un metge/essa forense adscrits i personal funcionari (oficials, auxiliars i agents judicials). El servei de guàrdia és assumit de forma rotatòria per cada un dels jutjats.

Els/les fiscals són compartits amb altres partits judicials i amb els jutjats, i depenen de la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia. El personal mèdic forense constitueix un cos titular superior al servei de l'Administració de Justícia, i auxiliem els jutges/esses. El partit judicial de Manresa disposa de 2 metges/esses forenses.

Des del 2009 existeix a Manresa el jutjat especialitzat en Violència contra la Dona.

COL·LEGI D'ADVOCATS

El Col·legi d'Advocats de Manresa és una corporació de dret amb personalitat jurídica pròpia, amb plena capacitat per al compliment de les seves finalitats públiques i privades i format per llicenciats/des en dret. Estar col·legiat/da és indispensable per poder exercir la direcció i defensa de les parts en tota mena de processos, així com per donar assessorament i consell jurídic. El Col·legi d'Advocats **garanteix l'assistència jurídica a les persones que són víctimes de maltractaments a Manresa i les poblacions de la comarca del Bages, a través del torn de persones victimitzades.** Aquest torn permet la designa urgent de l'advocacia d'ofici que defensaran tant els interessos civils com penals de les persones que són víctimes de violència masclista. Aquesta designa és provisional i les persones usuàries hauran de sol·licitar el benefici de Justícia Gratuïta, justificant que els seus recursos i ingressos econòmics, computats anualment per tots els conceptes, no superen el doble del salari mínim interprofessional vigent en el moment d'efectuar la sol·licitud.

3.2 Demanda expressada

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

A continuació es defineixen la coordinació i les pautes d'actuació dels diferents agents en una i altre situació.

3.2.1 Demanda en situació de crisi

3.2.1.1 Definició

Aquesta demanda es defineix com **aquella situació en què una dona, major de 18 anys o menor emancipada, verbalitza la demanda de protecció davant de la violència quan hi ha risc per la seva integritat física, psicològica i sexual**. Es considera que **estarem davant d'aquesta situació per un succés violent precipitat** (esclat de la violència) que requereix una atenció immediata.

Es considera bàsicament que una demanda expressada està en crisi quan ens trobem davant de la necessitat de què la víctima rebi:

- **Atenció mèdica**, perquè la víctima ha patit recentment violència i li cal una atenció mèdica immediata, ja que hi ha lesions greus o no, tant físiques com psicològiques.
- **Atenció social**, perquè l'esclat de la violència ha produït en la víctima una atenció immediata i ineludible de serveis socials, ja que s'ha produït o es preveu en breu un deteriorament de la situació personal i social de la víctima. Aquest tipus d'urgència es refereix a: manca d'allotjament de la dona (perquè no vol tornar al domicili familiar), manca de recursos econòmics i menors en risc.

3.2.1.2 Objectius

La fixació de pautes d'actuació en situacions de crisi té com a objectiu general **garantir la màxima protecció a la víctima** i de forma específica:

- Coordinar les accions de tots els professionals implicats en la intervenció en situació de crisi per evitar victimització secundària.
- Garantir la màxima agilitat i eficiència.
- Aplicar un model d'intervenció en casos d'urgències.
- Fomentar i aplicar els circuits i línies de treball internes per a cada àmbit d'actuació (serveis socials, policial, sanitari, judicial...) o bé millorar o aprofundir en els existents.

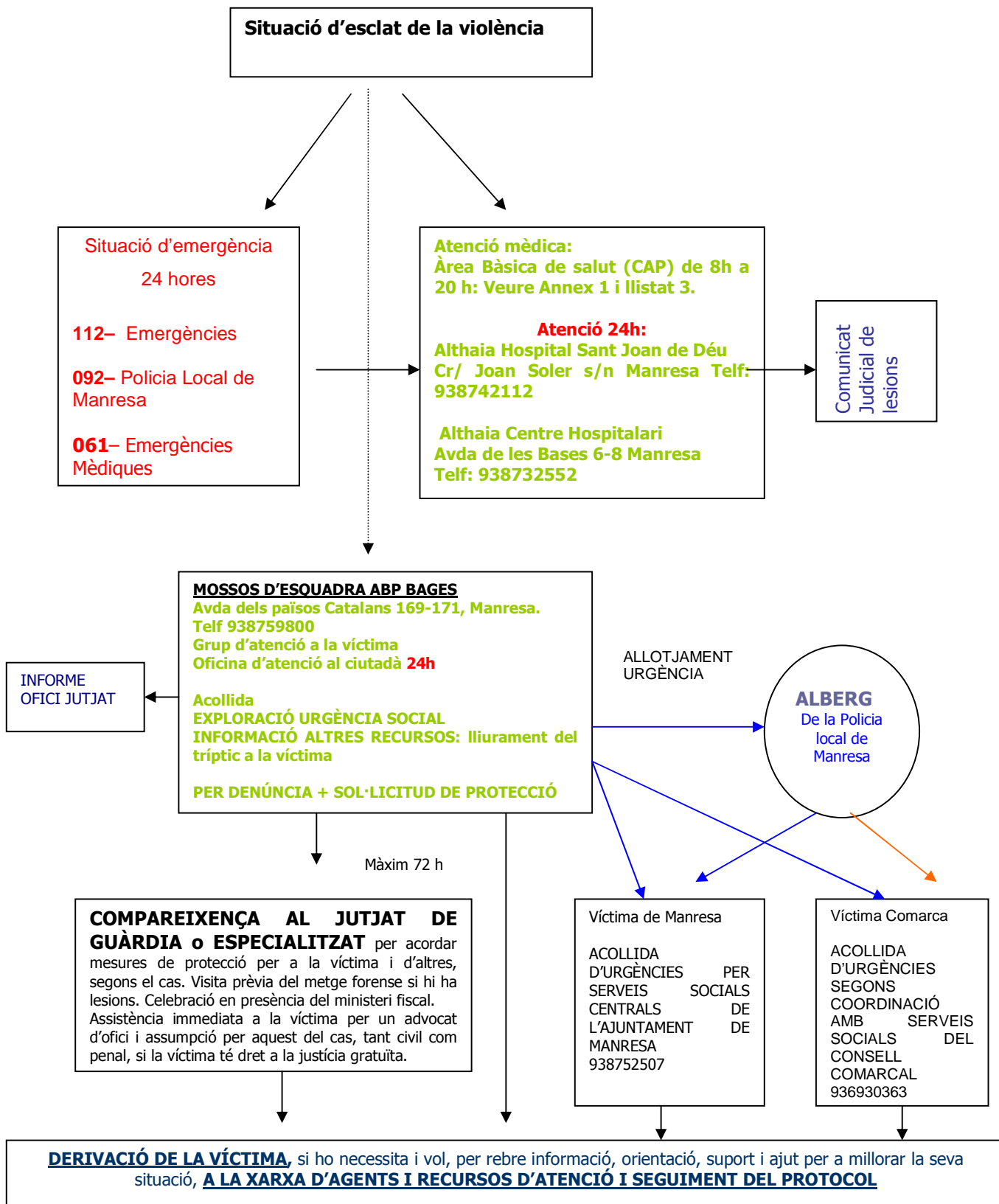
Potenciar la coordinació interprofessional en els casos d'urgències per evitar la victimització secundària.

3.2.1.3 Estratègies de la demanda expressada en situació de crisi

A partir dels recursos i els serveis que actuen d' immediat en una situació d' esclat de violència, s' han dissenyat un seguit d' estratègies que han permès ordenar i fer un circuit d' intervenció per afrontar una situació d' emergència. Aquestes estratègies són les següents:

- **Els serveis i professionals implicats han elaborat i aprofundit en els circuits, criteris i pautes d'actuació internes en les situacions de crisi,** en especial com abordar les urgències en l'àmbit social, sanitari i policial.
- Com a criteri general, **la sol·licitud d'ordre de protecció es tramitarà des del Cos de Mossos d'Esquadra,** per un criteri de màxima agilitat i intervenció policial en cas d'urgències. En conseqüència, els **agents i professionals implicats** en aquest circuit derivaran les víctimes a aquest cos policial perquè les dones interposin denúncia i demanin protecció.
- Els Serveis Socials d'Atenció Primària de Manresa i de la Comarca del Bages realitzaran una **acollida d'urgència** a les víctimes de violència masclista, **en un màxim de 48 hores,** en casos d'atenció immediata per cobrir necessitats bàsiques. En casos de necessitar allotjament l'atenció serà immediata.
- Tots els serveis i professionals implicats en l'atenció a la dona en situació de crisi li **donaran un exemplar del díptic.** Aquest díptic informa sobre els serveis on la víctima pot adreçar-se per rebre ajut, assessorament i orientació.
- **L'alberg** de la Policia Local és el centre d'acolliment d'urgències en casos de no disponibilitat de cap altre recurs per part de la víctima, ni propi ni de la seva xarxa, amb una estada màxima de **72 hores** (si la dona hi arriba en divendres o caps de setmana) i **48 hores** (en dies laborables); en casos excepcionals, i durant la tramitació d'un altre recurs, es podrà perllongar l'estada.

3.2.1.4 Circuit d'intervenció en la demanda expressada en crisi



3.2.1.5 Pautes i acords dels agents implicats

L'esquema del circuit que s'ha proposat, així com les seves estratègies, es complementa a continuació amb les pautes que cada servei implicat adoptarà per atendre aquestes situacions, així com les coordinacions necessàries entre els serveis que formen part d'aquest circuit

XARXA ASSISTENCIAL: FUNDACIÓ ALTHAIA I INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT.

HOSPITAL DE SANT JOAN DE DÉU i CENTRE HOSPITALARI.

Pautes d'actuació interna

Els serveis d'urgència dels hospitals implicats en el circuit, en els casos en que arribi una dona que ha estat agredida, adoptaran les següents pautes d'actuació:

1. Visitaran la dona sempre sola, excloent la parella i/o acompanyant, i facilitant espai perquè pugui parlar i sentir-se escoltada.
2. Donaran el díptic informatiu a la persona agredida, perquè pugui en moments posteriors a l'atenció mèdica d'urgència saber on dirigir-se per sol·licitar ajut, orientació i assessorament.
3. Valoraran l'estat emocional de la víctima per rebre en aquell moment assistència psiquiàtrica d'urgència.

No facilitaran informe d'assistència revelador a la dona quan torni amb l'agressor i no vulgui tramitar d'immediat ordre de protecció o denúncia. En aquest cas se la informarà que des de l'Hospital es farà arribar al jutjat el comunicat judicial del *parte* de lesions, perquè la dona pugui prendre les seves decisions i adoptar mesures de protecció. Se la informarà que cal adreçar-se als Mossos d'Esquadra per demanar protecció i ajut davant de la situació de violència en casos de crisi.

Acords de coordinació amb altres agents del protocol

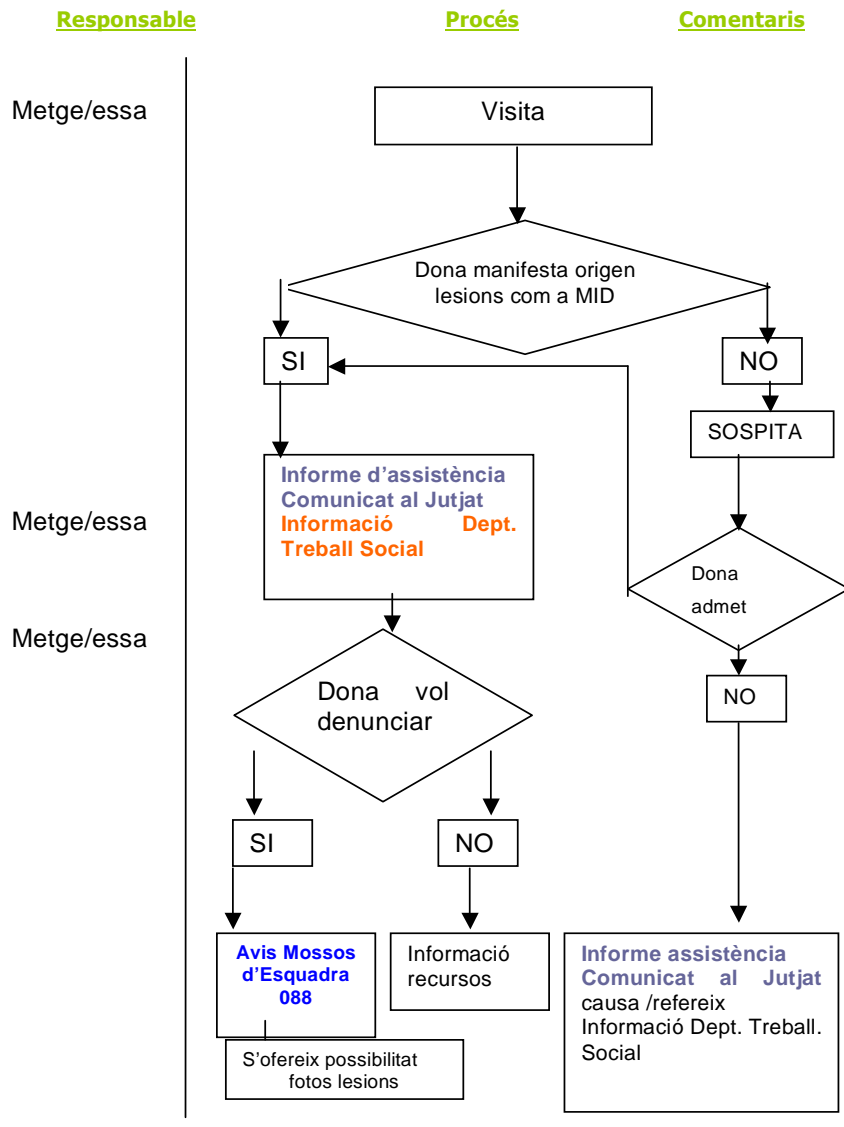
1- Per facilitar la instrucció del cas per part dels jutjats i fiscalia, en casos de violència constarà, en l'informe assistencial que s'adjuntarà al comunicat judicial, el dibuix anatòmic de les lesions, una fotografia (caldrà autorització escrita i número de fotos amb la signatura del metge i data), informació sobre si la víctima ve acompanyada o no (en cas afirmatiu, es ressenyaran les dades de l'acompanyant: nom, adreça i telèfon) i sobre possibles antecedents psiquiàtrics (ho manifesta la víctima o bé es comprova a l'historial), així com si a l'actualitat està en tractament (respectar confidencialitat).

2- Si la situació és de risc, i la víctima no té com desplaçar-se als Mossos d'Esquadra per interposar denúncia i demanar protecció, es requerirà al 088 (atenció d'urgència del Cos de Mossos d'Esquadra) perquè es desplaci a l'Hospital per fer l'acompanyament.

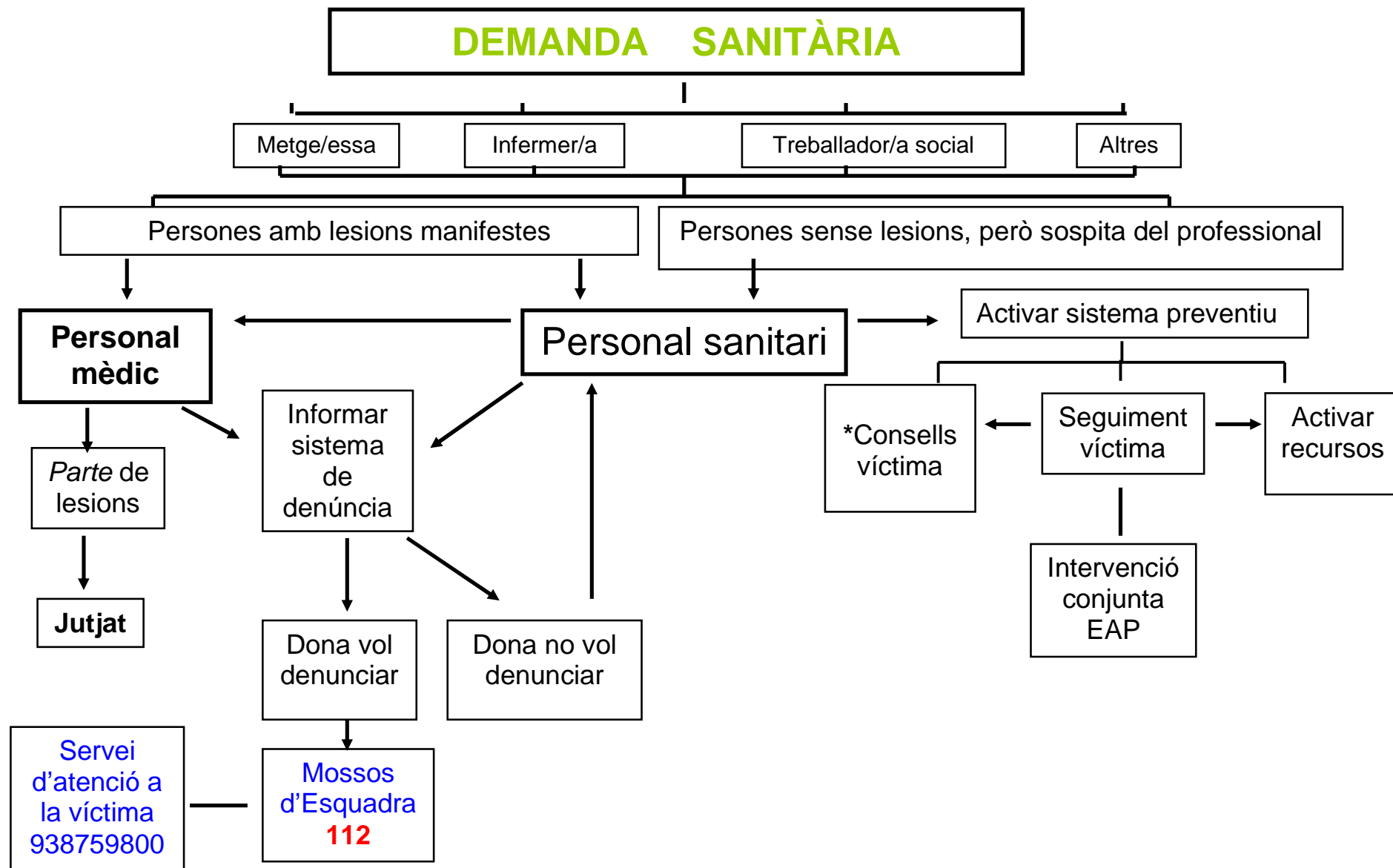
ACTUACIO DE L'EQUIP D'ATENCIÓ PRIMARIA I DELS CONSULTORIS LOCALS

1. En aquells casos en què actuïn, han d'aplicar els mateixos criteris que en l'actuació interna d'urgències. La via d'accés al circuit pot ser a través de qualsevol professional sanitari de l'ABS.
2. Sempre que es pugui, l'atenció l'hauria de fer l'equip de salut de referència.
3. En cas que la dona en situació de crisi no vulgui denunciar, i un cop informada de que en qualsevol cas es farà el comunicat al jutjat si les lesions són greus, i també informada sobre els recursos de què pot disposar, se li proposarà que sigui atesa amb posterioritat per la treballadora social adscrita al servei.

**CIRCUIT D'ACTUACIÓ DE L'HOSPITAL DE SANT JOAN DE DÉU I
CENTRE HOSPITALARI**



CIRCUIT D'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA EN ATENCIÓ PRIMÀRIA DE LA SALUT



*Grup de treball en "Violència de gènere en Atenció Primària de Salut": (ICS/Althaia)

LA XARXA DE RECURSOS POLICIAIS

MOSSOS D'ESQUADRA. ÀREA BÀSICA POLICIAL DEL BAGES

Els Mossos d'Esquadra segueixen pautes d'actuació diferents segons si la persona agredida es persona a les seves dependències, o bé si han estat requerits per una intervenció d'urgència, prèvia trucada al 112, tant de la víctima, com de la seva xarxa social, com de qualsevol agent implicat en el circuit:

Atenció d'urgència prèvia trucada al 112

1. Personació i atenció en el lloc dels fets a la víctima, prèvia trucada al 112 efectuada per la pròpia víctima, per la seva xarxa social o per qualsevol agent que intervingui en casos d'urgències.
2. Acompanyament a la víctima a un centre d'assistència, si la situació ho requereix i abans de demanar l'ordre de protecció.
3. D'acord amb les circumstàncies, els fets, danys i lesions que s'observin en el moment de la intervenció, s'ha de valorar la possibilitat de detenir a l'agressor. En cas que no se'l detingui, haurà de ser degudament identificat i que faciliti domicili conegut.
4. Acompanyament de la víctima a la comissaria, si aquesta ho demana en aquells moments per interposar denúncia i demanar protecció.
5. Així mateix, s'ha d'intentar informar a la víctima, evitant la presència de l'agressor, per tal de fer-li valorar la situació de risc i donar-li les pautes a seguir (rebre assistència mèdica, anar als centres d'atenció municipals, fer denúncia, lliurar fulletons informatius, etc.).

Atenció a les dependències dels Mossos d'Esquadra quan la víctima es persona a denunciar.

1. Les víctimes de violència masclista seran acollides pel grup d'atenció a la víctima, en horari de dia (8h a 21h), de dilluns a divendres. Fora de l'horari assenyalat, o en situacions excepcionals, seran acollides a l'Oficina d'Atenció al ciutadà, en servei les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

2. El grup d'atenció a la víctima acull les dones amb personal del Cos especialment formats i, en un espai diferenciat; allà informen i orienten a la víctima, i recullen la denúncia dels fets que aquesta els relata. A manca d'aquest grup, la denúncia la pren l'oficina d'Atenció al ciutadà.
3. Acompanyaran a la víctima als serveis d'urgència hospitalaris, si es necessari.
4. Informaran a la víctima de la possibilitat de sol·licitar un advocat/da del torn especialitzat d'Atenció a les víctimes
5. del Col·legi d'Advocats de Manresa, així com la possibilitat de sol·licitar una ordre de protecció i informaran de les seves implicacions i dels posteriors tràmits judicials.
6. Informaran dels recursos existents en el nostre territori on les dones poden dirigir-se per rebre assessorament, informació i ajut. Per aquest motiu sempre donaran a la víctima el díptic informatiu que acompanya a aquest circuit.
7. En cas que la víctima manifesti la seva voluntat de no tornar al seu domicili i no disposi de cap altre recurs de la seva xarxa que li permeti allotjar-se d'urgència (familiars, amistats, pensió), l'acompanyaran a l'alberg de la policia local de Manresa.
8. Informaran a la víctima sobre la situació personal de l'agressor.

Acords de coordinació amb altres agents del protocol:

1- Si la víctima no disposa de recursos personals, familiars o socials per afrontar aquesta situació de crisi (manca d'allotjament i/o de recursos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques) o manifesti la seva voluntat d'optar per una casa d'acollida, el Mossos d'Esquadra hauran de coordinar-se amb els serveis socials d'atenció primària perquè la dona sigui acollida d'urgències. Per derivar la persona a serveis socials s'ha de comptar sempre amb el seu consentiment. Aquesta derivació es farà telefònicament. En aquesta trucada s'haurà de concretar l'estat de salut, física i psíquica de la víctima, i l'existència de fills/filles. Caldrà distingir si la víctima viu o no viu a Manresa.

Viu a Manresa:

La persona responsable del servei de policia haurà de comunicar-se telefònicament i enviar un fax a la Cap d'Atenció Primària de l'Ajuntament o, en la seva absència, a la Cap de Secció de Serveis Socials. Aquesta tècnica determinarà qui atindrà a la persona dins el propi departament.

- de dilluns a divendres de 8 a 15 hores es trucarà als serveis socials centrals: **938752507**
- Fora de l'horari descrit, la derivació es farà l'endemà a les 8 el matí o, si ha estat en cap de setmana, el dilluns a les 8 del matí també als serveis centrals **938752507**

No viu a Manresa.

La persona responsable del servei de policia haurà de comunicar-se telefònicament amb la coordinadora de Serveis Socials d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Bages. Aquesta tècnica informarà als Serveis Socials municipals corresponents que faran l'acollida d'urgències de la víctima amb el suport, si és necessari, de la psicòloga del PIAD Comarcal.

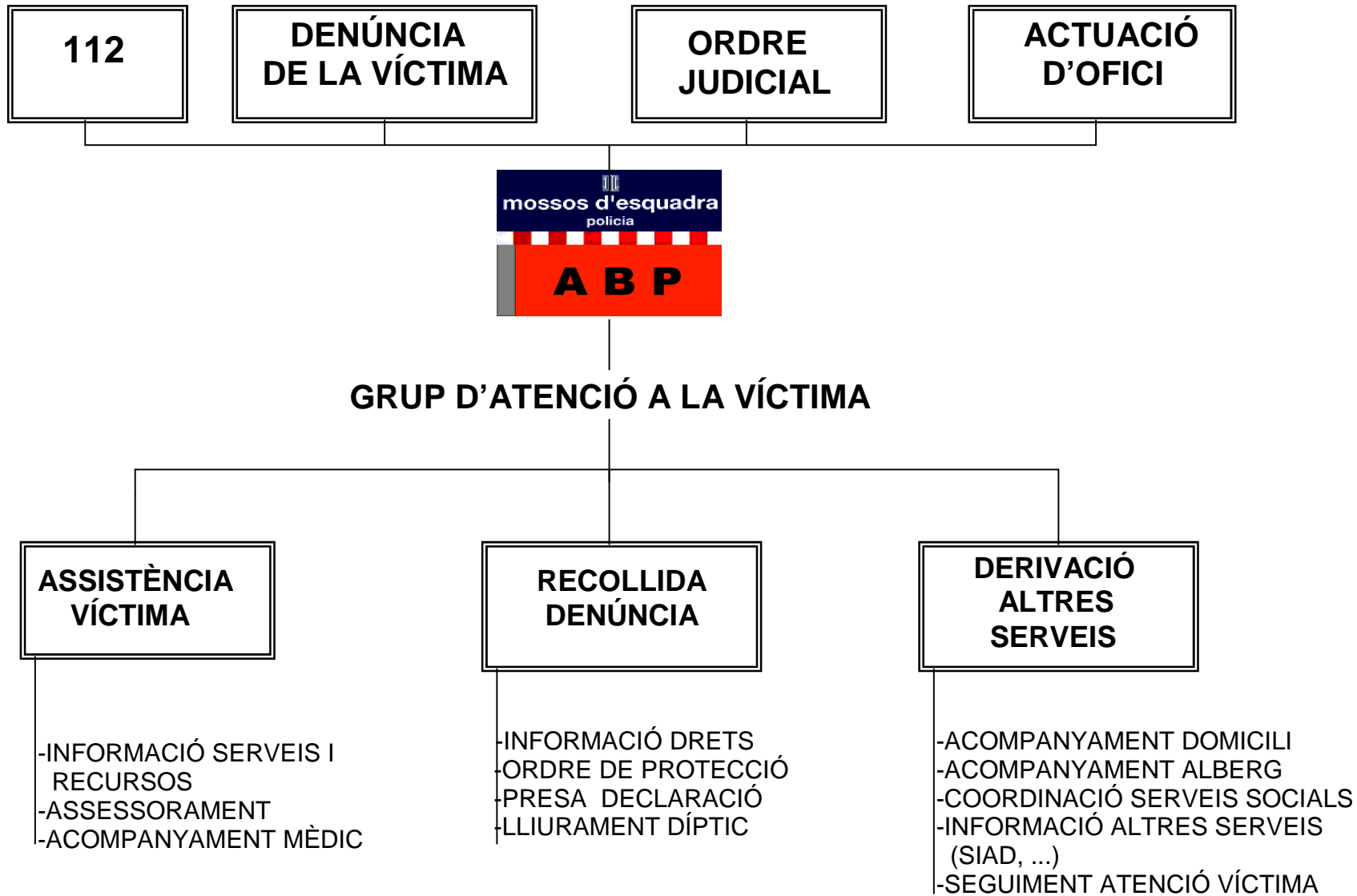
- **dilluns a divendres de 8h a 15h:** Aquesta derivació es realitzarà via trucada telefònica a la coordinadora de Serveis Socials d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Bages **93 693 03 63** .
- **dilluns a divendres de 15h a 8h i els caps de setmana 24h:** El Cos de Mossos d'Esquadra notificaran a les 8:00h del matí del dia següent, o en caps de setmana, el dilluns a les 8:00h del matí, al Consell Comarcal **936930363** amb el procediment abans esmentat: trucada telefònica a la Coordinadora de Serveis Socials d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Bages i enviaran per fax un formulari/informe de les dades més rellevants de l'exploració realitzada .

2. En el supòsit que la víctima no vulgui tornar al domicili, la unitat que actui farà un seguit de preguntes per determinar si pot traslladar-se al domicili d'algun familiar, amic o conegut. Si no pot comptar amb aquest suport ni amb cap altre recurs al seu abast (hotel, pensió, etc.), es facilitarà allotjament a l'alberg municipal de Manresa, gestionat per la Policia Local, i hi acompanyaran la víctima. Aquest trasllat es comunicarà sempre als serveis socials d'atenció primària en la forma descrita.

3. En els casos que ja es valori risc per la situació, acompanyaran a la víctima als serveis pertinents, però posteriorment no es faran trasllats de l'alberg a serveis socials ni a d'altres municipis, si no és pel motiu del risc i amb caràcter excepcional.

4. En cas que comuniquin la situació de violència masclista als serveis socials de Manresa, hauran de fer aquest comunicat seguint les pautes que es donen en l'apartat de Serveis Socials del Protocol.

ACTUACIÓ EN INCIDENT DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA



ATENCIÓ D'URGÈNCIES DE LA POLICIA LOCAL DE MANRESA

Atenció d'urgències prèvia trucada al 092.

1. Personació i atenció en el lloc dels fets a la víctima, prèvia trucada al 092 efectuada per la pròpia víctima, per la seva xarxa social o per qualsevol agent que intervingui en casos d'urgències.
2. Acompanyament de la víctima a un centre d'assistència si la situació ho requereix.
3. Així mateix, s'ha d'intentar informar a la víctima, evitant la presència de l'agressor, per tal de fer-li valorar la situació de risc, i donar-li les pautes a seguir (rebre assistència mèdica, anar als centres d'atenció municipals, fer denúncia, lliurar fulletons informatius, etc.).
4. Acompanyar i/o adreçar a la víctima als Mossos d'Esquadra per interposar la denúncia i sol·licitar protecció.
En el supòsit que la víctima no vulgui tornar al domicili, la unitat que actui farà un seguit de preguntes per determinar si pot traslladar-se al domicili d'algun familiar, amic o conegut. Si no pot comptar amb aquest suport ni amb cap altre recurs al seu abast (hotel, pensió, etc.), es facilitarà allotjament a l'alberg municipal.
5. D'acord amb les circumstàncies, els fets, danys i lesions que s'observin en el moment de la intervenció, s'ha de valorar la possibilitat de detenir a l'agressor. En cas que no se'l detingui, haurà de ser degudament identificat i se li exigirà que faciliti domicili conegut.

Acords de coordinació amb altres agents:

- 1. L'alberg de la Policia Local de Manresa és el centre d'acolliment d'urgències per a víctimes en casos de no disponibilitat de cap altre recurs, tant de Manresa com de la Comarca del Bages.** Per aquest motiu, una de les habitacions es dotarà de materials (biberó, llit per nadó) per adequar-la a les necessitats més bàsiques de la víctima i dels menors. Aquest espai s'ha de considerar un recurs amb caràcter excepcional, regit pels següents criteris:
 - L'estada serà de com a màxim 72 hores, quan la urgència es doni en cap de setmana, o de 48 hores, quan la urgència sigui en dies laborables.
 - De forma general, l'agent que valorarà que la víctima s'hagi d'acollir a l'alberg municipal o no, seran els Mossos d'Esquadra.
- 2.** Si la Policia Local de Manresa actua d'urgència en una situació de violència, a una hora que no permeti cercar cap altre lloc per allotjar la víctima, aquest cos policial, si ho valora com a necessari, allotjarà la víctima i els seus fills, si s'escau, a l'alberg.

A l'endemà dels fets, la víctima serà traslladada per la Policia Local a la Comissaria de Mossos d'Esquadra, per si es vol presentar denúncia. Si no es vol presentar denúncia i la víctima és de Manresa, a primera hora del matí es trucarà a la responsable del servei, Cap de l'atenció primària de l'Ajuntament, i en la seva absència, a la Cap de Secció de Serveis Socials. En aquesta trucada s'haurà de concretar l'estat de salut, física i psíquica de la víctima, i l'existència o no de fills/filles. Aquesta responsable de Serveis Socials, indicarà a la Policia Local on, i a quina hora s'atendrà la víctima. En cas que la víctima sigui acollida fora d'horari de serveis socials de Manresa, s'informarà de la situació a les 8 del matí també als serveis socials centrals.

- 3.** En cas que la víctima sigui de la comarca del Bages, la dona serà acollida a l'alberg després de la valoració que hauran fet els Mossos d'Esquadra en la seva intervenció d'urgència. Un cop la víctima arribi a l'alberg de forma immediata si arriba de 8 a 15 hores, o l'endemà a les 8 del matí, o el primer dia hàbil següent si l'estada es produeix en cap de setmana, el responsable de l'alberg trucarà a la coordinadora de Serveis Socials del Consell Comarcal **936930363** o la persona habilitada per derivar la situació d'urgència. Aquesta comunicació al Consell Comarcal també haurà d'haver estat realitzada prèviament pels Mossos d'Esquadra.

La intervenció en els casos d'urgència, tant del tècnic/a del Consell Comarcal, com del EBASP de la comarca, serà de forma immediata. És a dir, es preveu que la primera intervenció directa amb la víctima serà:

- de dilluns a divendres de 8 a 15 hores: serà atesa en les dues hores posteriors a la recepció de la comunicació.
 - de dilluns a divendres de 15 h a 8 h i els caps de setmana 24 h: la víctima serà atesa com a màxim abans de les 11h del matí de l'endemà o primer dia hàbil, sempre i quan la notificació dels Mossos al Consell Comarcal s'hagi realitzat a les 8 del matí, o en el seu defecte, comunicat pel Responsable de l'alberg de la Policia Local.
4. En cas que la víctima sigui acollida a l'alberg municipal, la Policia Local podrà sol·licitar el servei de suport psicològic de l'ICASS⁴ .

⁴ Servei de l'ICASS ofert per INTRESS per proporcionar suport emocional i psicològic a les dones en situació d'acolliment d'urgència. La disponibilitat és de 24h./dia i els 365 dies a l'any. Aquest servei els proporcionen 2 psicòlogues que es desplacen al lloc d'acolliment d'urgències. Constarà d'una única atenció (2h). Per contactar-hi cal trucar 669613206-938613707.

XARXA DE RECURSOS DE CARÀCTER LEGAL I JUDICIAL

JUTJAT DE VIOLÈNCIA CONTRA LA DONA

Atén casos específics de violència contra la dona al partit judicial de Manresa, en horari de 9h a 14:30h.

JUTJAT DE GUARDIA

En el partit judicial de Manresa hi ha 7 jutjats que es distribueixen els torns de guàrdia de forma setmanal. Al desembre del 2009 entra en funcionament el nou jutjat especialitzat en violència contra la dona.

Pautes d'actuació comunes dels jutjats:

1. Si la víctima es dirigeix per iniciativa pròpia al jutjat de guàrdia per interposar denúncia i sol·licitar protecció, se li proposarà la derivació als Mossos d'Esquadra (Grup Atenció a la víctima, GAV), per garantir un millor benestar per la víctima i l'articulació del propi circuit. En cas de no disposar de medi de transport o de risc per a la seva persona, el jutjat de guàrdia trucarà al 112. El jutjat, en els casos de derivació, avisarà el GAV.
2. Assenyalar les compareixences de les ordres de protecció, prenent totes les precaucions necessàries per evitar la comunicació entre la víctima i l'agressor. Per aquest motiu es citarà amb mitja hora de diferència la víctima i l'agressor per evitar, sobretot, que es trobin en cas que l'agressor no estigui detingut al jutjat.
3. Un cop s'hagi pres declaració a la víctima, aquesta s'esperarà en una secció del jutjat on no es pugui veure ni comunicar amb l'agressor, en espera de la resolució judicial de l'ordre de protecció.
4. Comunicar a la víctima totes les resolucions judicials que l'afectin i informar la víctima dels recursos que hi ha al territori per rebre atenció
5. Valorar quin tipus de procediment penal es tramita, en funció de la situació de la víctima: (abreujat, ràpid..).

Acords de coordinació amb altres agents

2. Oficiar al Col·legi d'advocats perquè la víctima disposi d'advocat/da si així s'ha demanat a la sol·licitud de l'ordre de protecció des del primer moment, excepte si la víctima no vol advocat i el jutge de guàrdia per a l'assumpte interessat ho estima pertinent.

3. Quan es comuniqui als serveis socials de l'Ajuntament de Manresa una situació de violència masclista, cal que aquesta comunicació sigui dirigida al Registre Central, situat a la plaça Major número 1. **Aquesta comunicació, també en els casos de comunicació d'ofici, ha de tenir el contingut detallat a continuació:**
 - Encapçalament fent referència al protocol de violència de gènere (PVG).
 - Servei de referència al qual s'ha derivat a la persona, sempre comptant amb la decisió de la mateixa de ser atesa pel SIAD o EBASP.
 - Nom de la víctima.
 - Adreça del nucli familiar i ubicació actual de la dona (en el cas que sigui diferent a l'adreça del nucli familiar).
 - Telèfon de contacte de la víctima.
 - En el cas que durant la intervenció s'hagi detectat l'existència de menors, persones dependents o incapacitades, i si aquests presenten alguna sospita d'abús o maltractament.
 - Informació sobre la resolució de la intervenció (detenció de l'agressor, derivació a serveis socials..)

4. En cas que la víctima no vulgui tornar al seu domicili, i/o necessiti una atenció d'urgència social immediata que no s'hagi detectat amb anterioritat, es posaran en contacte amb serveis socials de la següent forma:

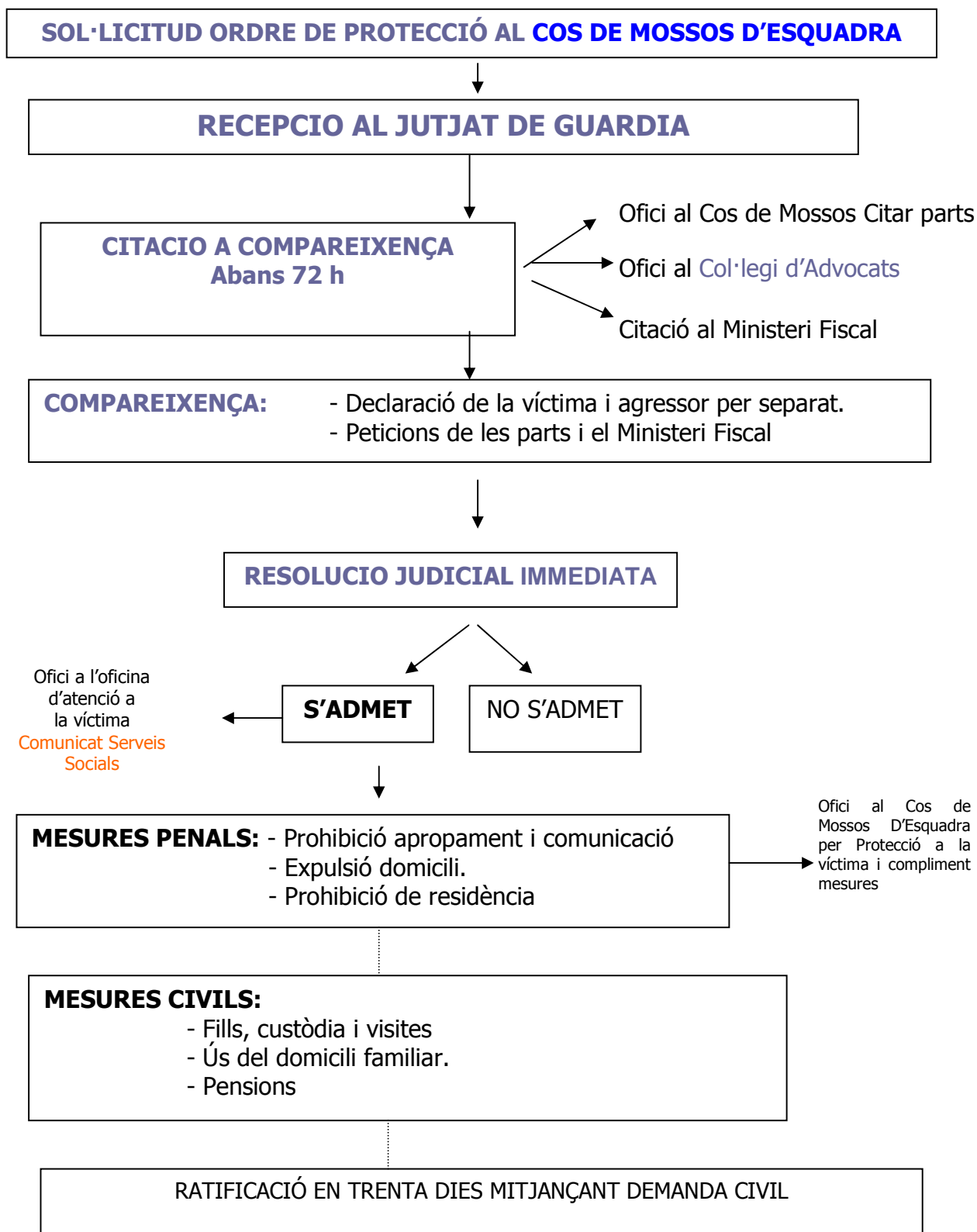
Si la dona **Viu a Manresa**, caldrà fer-ho per **trucada telefònica** de la persona responsable del servei a la Cap d'Atenció Primària de l'Ajuntament, o en la seva absència a la Cap de Secció de Serveis Socials. Aquesta tècnica determinarà qui atindrà a la persona dins el propi departament.

- de dilluns a divendres de 8 a 15 hores es trucarà als serveis socials centrals:
938752507
- Fora de l'horari descrit, la derivació es farà al cos de Mossos d'Esquadra perquè l'acompanyin a l'alberg de la Policia Local sinó disposa de cap altre allotjament.

Si la dona **No viu a Manresa.**

- **dilluns a divendres de 8h a 15h:** Aquesta derivació es realitzarà via trucada telefònica a la coordinadora de Serveis Socials d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Bages **93 693 03 63**. Aquests es coordinaran amb serveis socials del municipi corresponent.
- Fora de l'horari descrit, la derivació es farà als Mossos d'Esquadra perquè l'acompanyin a l'alberg de la Policia Local, sinó disposa de cap altre allotjament. Aquests es coordinaran amb serveis socials de la forma descrita.

CIRCUÏT D'ACTUACIÓ DEL JUTJAT DE GUÀRDIA



COL·LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA

Pautes d'actuació

- 1. Designar advocat/da d'ofici de forma immediata per a la víctima que ha sol·licitat protecció.** El Col·legi d'Advocats de Manresa disposa d'un torn de guàrdia per atendre les situacions de violència contra la dona. Les víctimes de violència masclista, en l'àmbit de la parella i en l'àmbit familiar, disposen d'un lletrat/da especialitzat per assessorar-les i defensar-les tant en la jurisdicció penal com en la civil.
- 2.** Informar a la víctima **d'immediat i amb claredat sobre el procés judicial** que s'ha iniciat.
- 3.** Comunicar a la víctima que es dirigeixi a la seu del Col·legi d'Advocats de Manresa per tramitar la sol·licitud d'Assistència Jurídica Gratuïta per a la jurisdicció civil. Informar a la víctima **d'immediat i amb claredat sobre el procés judicial** que s'ha iniciat.

Acords de coordinació amb altres agents.

- 1.** En situació d'urgència en què la dona no vulgui interposar una denúncia, el/la professional que porti el cas en seguiment podrà redactar un informe social que li permeti a la víctima sol·licitar un advocat d'ofici, del torn de persones víctimitzades, adreçant-se directament al Col·legi d'Advocats.
- 2.** Conèixer els recursos de la xarxa per derivar a la dona per rebre suport, ajut i orientació per millorar la seva situació respecte a la violència masclista.

LA XARXA DE RECURSOS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Els serveis socials d'Atenció Primària són la porta d'entrada a diferents recursos específics com per exemple, les cases d'acollida, i són l'únic agent interventor en aquest protocol que té competència per tramitar ajudes específiques: prestacions econòmiques, alimentació i habitatge...

Per tal que puguin ser derivades d'urgències a serveis socials, les persones usuàries en situació d'urgència han de tenir totes les característiques que es detallen a continuació:

- Que siguin persones maltractades físicament, psíquicament o sexualment per la seva parella o ex-parella, que no disposin de recursos personals, familiars o socials per afrontar aquesta situació: manca d'allotjament, de recursos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques o bé que manifestin la seva voluntat d'optar per una casa d'acollida.
- Que siguin majors de 18 anys o menors emancipades.
- Que manifestin lliurement la voluntat de rebre suport per part de serveis socials, i tinguin la disponibilitat de seguir el pla de treball establert entre elles i els/les professionals de Serveis Socials.

Aquests serveis oferiran els recursos i les prestacions que es disposin i que es considerin adients per tal de poder resoldre la situació urgent de necessitat (alimentació, trasllat a la casa d'acollida, acolliment temporal...).

ATENCIÓ D'URGÈNCIES DE VÍCTIMES DE VIOLENCIA QUE VISQUIN A MANRESA.

Pautes d'actuació internes:

1. Els serveis socials de Manresa garanteixen una **Primera acollida d'urgència en un màxim 48 hores** quan es derivi d'un altre servei d'urgència (Policia Local, Cos de Mossos d'Esquadra..).

Aquesta entrevista la realitzarà l'Equip Bàsic d'Atenció Primària en funció de l'adreça de residència de la víctima, o en el seu defecte els serveis centrals.

Després d'aquesta entrevista hi haurà una valoració **diagnòstica en equip** de la situació, i es valorarà la possibilitat de realitzar un pla de treball consensuat amb la dona, i establir un seguiment propi o bé derivar a un altre recurs de la xarxa (SIAD, PASSIR, Alberg de la Policia Local, Casa d'acollida,..), en cas que sigui oportú.

2. Assumir els trasllats a serveis no ubicats a Manresa (cases d'acollida, pisos suports).

Pactes de coordinació amb altres agents:

1. Els agents interventors d'urgència (bàsicament la Policia Local i el cos de Mossos d'Esquadra) derivaran els casos d'urgència social de la següent manera:

de dilluns a divendres de 8 a 15 hores es trucarà als serveis centrals: 938752507

En aquells casos en què els serveis d'urgència policial hagin valorat oportú acollir a la víctima a l'alberg, serà la Policia Local qui a les **8 del matí** farà la comunicació amb serveis centrals.

Per **derivar** la persona, sempre amb el seu consentiment, caldrà fer-ho per **trucada telefònica** de la persona responsable del servei a la Cap d'Atenció Primària de l'Ajuntament , o en la seva absència a la Cap de Secció de Serveis Socials. Aquesta tècnica determinarà qui atindrà a la persona dins el propi departament.

- Fora de l'horari descrit, la derivació es farà l'endemà a les 8 el matí o si ha estat en cap de setmana, el dilluns a les **8 del matí als serveis centrals 938752507**.

En aquells casos en què els serveis d'urgència policials hagin valorat oportú acollir a la víctima a l'alberg, serà la Policia Local qui a les 8 del matí farà la comunicació amb serveis centrals.

Per **derivar** la persona, sempre amb el seu consentiment, caldrà fer-ho per **trucada telefònica** de la persona responsable del servei a la Cap d'Atenció Primària de l'Ajuntament , o en la seva absència a la Cap de Secció de Serveis Socials. Aquesta tècnica determinarà qui atindrà a la persona dins el propi departament.

En la trucada telefònica caldrà concretar:

- L'estat de salut (física i psíquica) de la persona, i els seus fills/es, si n'hi ha.
- La possibilitat de desplaçar-se.
- Quin/a tècnica l'atindrà, on i quan.
- En cas que sigui una atenció immediata, el cos policial pertinent (Policia Local o el Cos de Mossos d'Esquadra) farà l'acompanyament de la persona i els seus fills/es a les dependències de serveis socials.

En cas que la persona de Manresa estigui allotjada a l'alberg, l'acompanyament el realitzarà la Policia Local.

Quan la víctima es trobi allotjada a l'alberg, la Policia Local de Manresa farà l'acompanyament a l'hora acordada en la comunicació telefònica, a les dependències de serveis socials per fer l'entrevista d'acollida en un ambient no policial, així com els altres acompanyaments acordats.

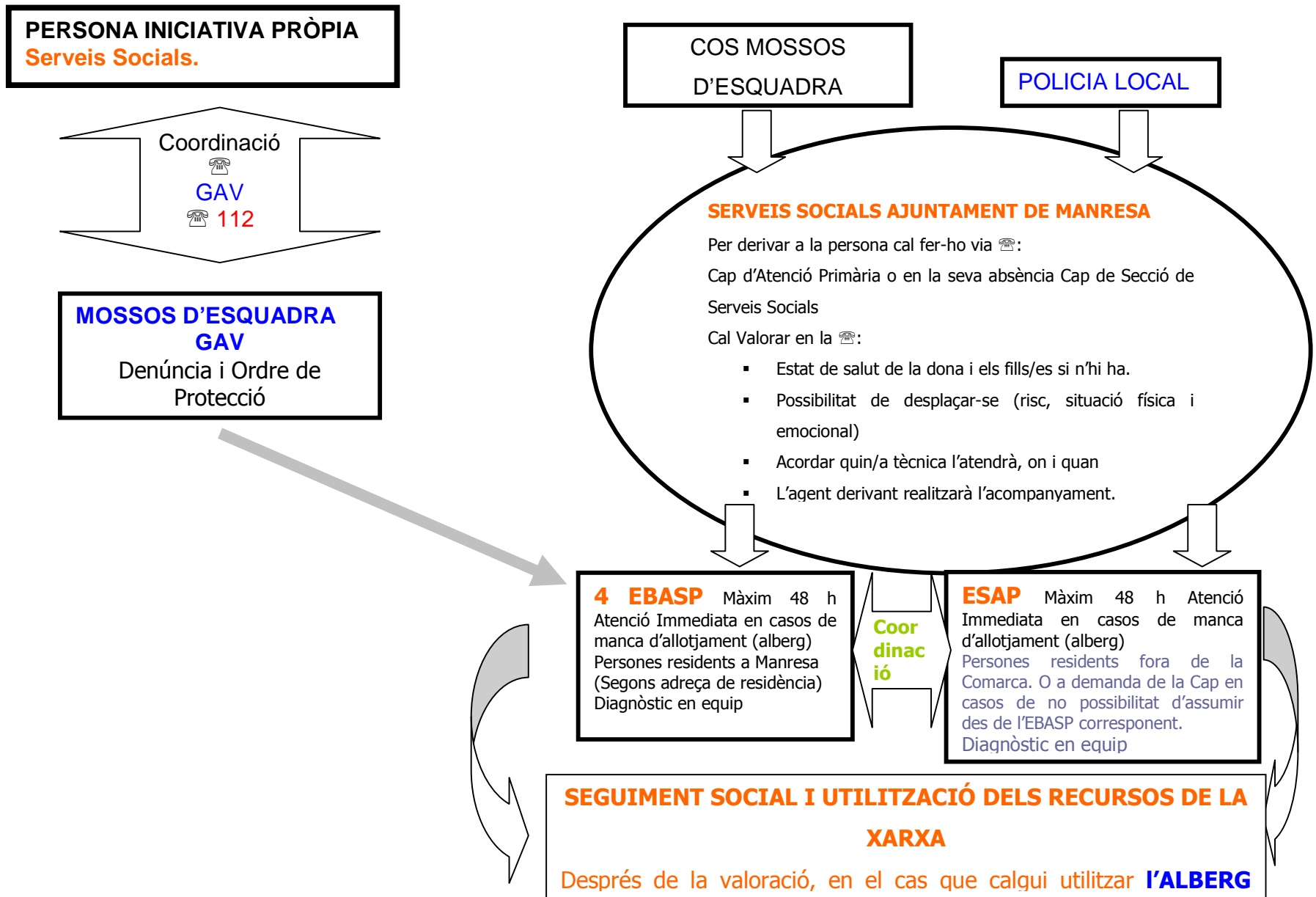
2. En cas que des de serveis socials s'atengui una persona que ha estat víctima de violència en situació de crisi, se la derivarà, prèvia trucada telefònica, al Grup d'Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d'Esquadra, perquè es tramitin les corresponents ordre de protecció i denúncia.

Per al trasllat i protecció de la víctima i els seus fills/es, si n'hi ha, s'avisarà al cos de Mossos d'Esquadra (112), perquè es realitzin les actuacions pertinents (revisió mèdica, acompanyament i mesures de protecció oportunes). El CME es dirigirà al domicili de la víctima per recollir objectes personals si cal.

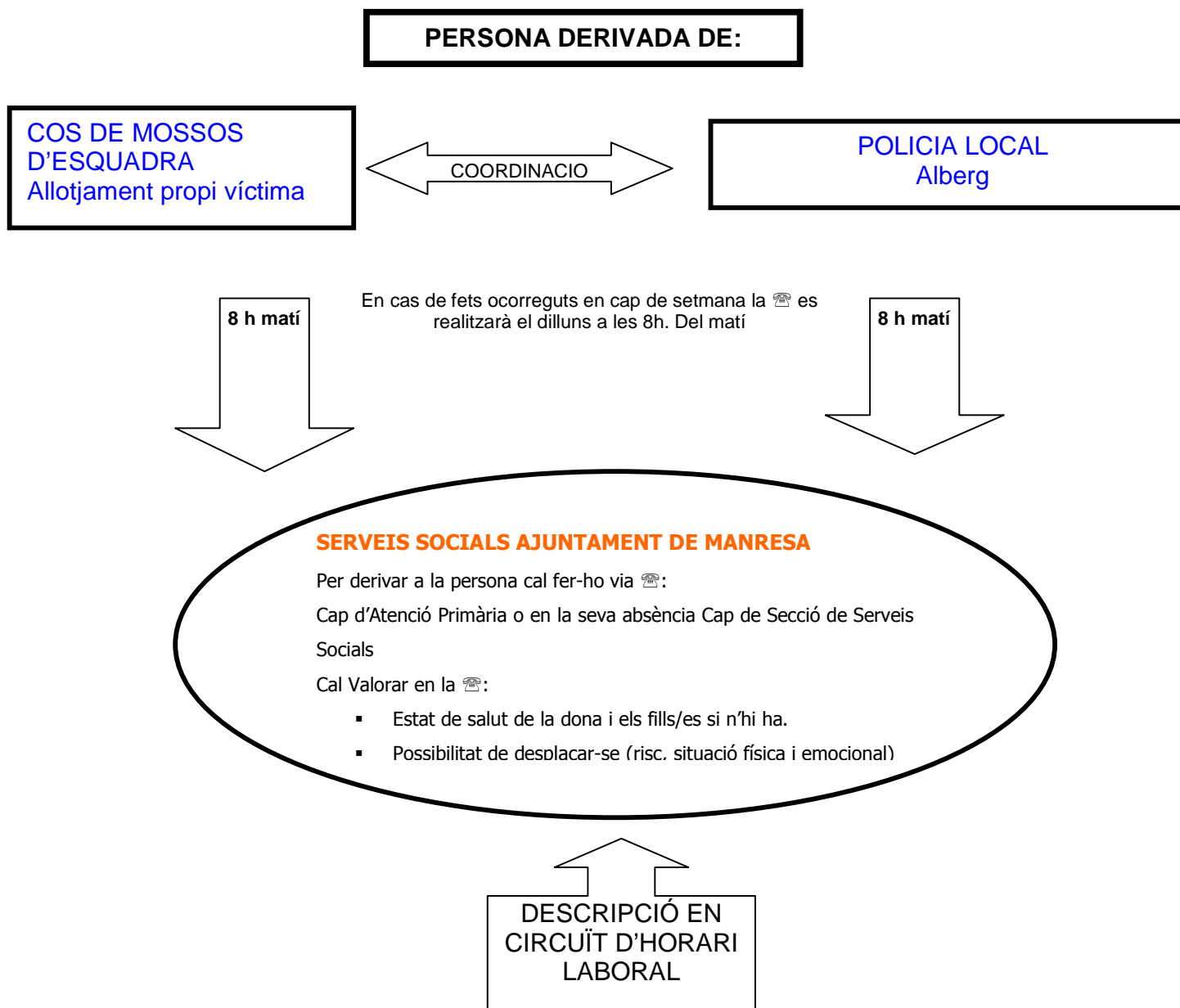
En cas d'acompanyament al jutjat (que ja té vigilància pròpia) i s'estimi que la víctima no corre perill, aquest trasllat el gestionarà Serveis Socials mitjançant un taxi.

Conjuntament amb el GAV, el servei d'urgències i la pròpia dona es valoraran el risc i el suport necessaris.

3. En cas de risc trucar al 112 per a la detenció de l'agressor.



URGÈNCES SERVEIS SOCIALS DE MANRESA CAPS DE SETMANA O HORARI NO LABORAL



ATENCIÓ D'URGÈNCIES DE VÍCTIMES QUE VISQUIN ALS ALTRES MUNICIPIS DE LA COMARCA DEL BAGES

Pautes d'actuació

La intervenció d'aquest casos, en l'àmbit de serveis socials, s'ha estructurat segons la franja horària en què es doni la urgència. S'han dissenyat dos circuits d'atenció: un que engloba les demandes de dilluns a divendres de 8 a 15 hores i un altre circuit que engloba les demandes de dilluns a divendres de 15 hores fins a 8 hores del dia següent i els caps de setmana les 24 hores.

L'equip competent decidirà qui és el professional de referència (treballador/a social, educador/a social, o els dos conjuntament) que ha de realitzar l'acollida d'urgència en base a la metodologia interna establerta en cada EBASP. En aquesta acollida, si és necessari, també intervindrà la psicòloga del PIAD per a donar suport tant als professionals de referència com a la víctima.

Activació del circuit d'urgències de dilluns a divendres de 8 a 15 hores:

La intervenció dels professionals, treballador/a i/o educador/a social, dels EBASPs s'activaran mitjançant dues vies:

1. Per iniciativa pròpia, quan la dona es persona als serveis socials municipals:

En cas que des dels serveis socials s'atengui una persona que ha estat víctima de violència se la derivarà, prèvia trucada telefònica, al Grup d'Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d'Esquadra, perquè es tramiti l'ordre de protecció.

Per al trasllat i protecció de la víctima i dels seus fills/es (si n'hi ha) s'avisarà al Cos de Mossos d'Esquadra (112) perquè es realitzin les actuacions pertinents (revisió mèdica, acompanyament i mesures de protecció oportunes). El Cos de Mossos d'Esquadra, si es necessari, es dirigiran al domicili de la víctima per recollir objectes personals.

Conjuntament entre l'EBASP, el GAV i la pròpia dona es valoraran el risc, i el suport necessaris.

2. Per derivació dels Cos de Mossos d'Esquadra o els Jutjats en situacions d'urgència social. Aquesta derivació es realitzarà via trucada telefònica a la coordinadora de Serveis Socials d'atenció Primària del Consell Comarcal del Bages, per canalitzar el cas i fer de filtre entre el Consell i l'EBASP competent.

En absència de la coordinadora, el Departament disposa de personal per filtrar aquesta demanda (generalment, la dona ja haurà interposat la denúncia en els casos que vinguin derivats del Cos de Mossos d'Esquadra o dels jutjats).

La immediatesa en la intervenció ve condicionada per la dedicació dels professionals (que en la majoria dels casos és compartida amb altres municipis), per la recerca de la localització geogràfica dels professionals i per la distància entre els municipis de la comarca i Manresa.

Cal assenyalar que la majoria de professionals no tenen dedicació complerta en els municipis, sinó que són contractats mitjançant conveni entre diferents ajuntaments i compartits entre diversos equips. Per tant, per assegurar la màxima rapidesa en la intervenció, s'ha elaborat un conveni amb els ajuntaments de la comarca on es manifesta explícitament que el/la professional té flexibilitat per prioritzar el cas davant d'altres demandes. És a dir, la persona professional assumirà i prioritzarà el cas, malgrat no estigui en aquells moments donant servei en el municipi de residència de la víctima.

Telèfon de serveis socials del Consell Comarcal del Bages: 93 693 03 63.

Dades que s'han de concretar en la trucada telefònica per a poder derivar a l'EBASP:

- | | |
|--|---------|
| 1. Nom i cognoms de la víctima: | Edat: |
| 2. Fills que l'acompanyen: | Edats: |
| 3. Lloc de residència: | Adreça: |
| 4. Estat de salut (física i/o psíquica) de la víctima i/o fills: | |
| 5. Possibilitat de desplaçar-se: | |
| 6. Situació de l'agressor (detingut o no): | |
| 7. Altres: | |

Activació del circuit d'urgència de dilluns a divendres de 15h a 8h i els caps de setmana 24h:

Aquest circuit s'activarà per una situació d'urgència que s'hagi atès des dels Mossos d'Esquadra. Aquests ho notificaran (previ consentiment de la persona) a les 8:00h del matí del dia següent, o en caps de setmana, el dilluns a les 8:00h del matí, al Consell Comarcal, amb el procediment abans esmentat: trucada telefònica a la Coordinadora de Serveis Socials d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Bages i enviament per fax d'un formulari/informe⁵ amb les dades més rellevants de l'exploració realitzada (annex de la pàgina 71).

⁵ document consensuat amb el GSSV.

Un cop canalitzada la demanda, des del Consell Comarcal es localitzarà als professionals de referència, els quals entomaran el cas de manera immediata. (s'enviarà a l'EBASP les dades del formulari via fax).

L'equip competent decidirà qui és el professional de referència (treballador/a social, educador/a social o els dos conjuntament) en base a la metodologia interna establerta en cada SBASP.

Pactes de coordinació amb altres agents:

1. En cas que la dona de fora de Manresa no disposi de cap allotjament serà acollida a l'alberg⁶ de la Policia Local de Manresa. Per accedir a l'alberg el Cos de Mossos d'Esquadra faran una valoració de la situació econòmica i personal de la víctima. Aquesta estada d'urgència a l'alberg serà comunicada pel Cos de Mossos d'Esquadra al Consell Comarcal en la forma descrita, perquè la dona sigui atesa d'urgència, pels serveis socials competents en la forma que indiqui la coordinadora de serveis socials del Consell Comarcal o el personal que la substitueixi.

La intervenció en els casos d'urgència quan la víctima estigui a l'alberg de la Policia Local, tant del tècnic/a del Consell Comarcal, com del l'EBASP de la comarca, serà de forma immediata. És a dir, es preveu que la primera intervenció directa amb la víctima serà:

- de dilluns a divendres de 8 a 15 hores: serà atesa en les dues hores posteriors a la recepció de la comunicació.
- de dilluns a divendres de 15 h a 8 h i els caps de setmana 24 h: la víctima serà atesa com a màxim abans de les 11 del matí de l'endemà o primer dia hàbil, sempre i quan la notificació del Cos de Mossos d'Esquadra al Consell Comarcal s'hagi realitzat a les 8 del matí, o en el seu defecte, comunicat pel Responsable de l'alberg de la Policia Local.

2. Desplaçaments

En cas que la víctima estigui allotjada a l'alberg i no disposi de recursos econòmics ni personals per desplaçar-se al seu municipi, i segons **valoració** de l'EBASP competent, aquest desplaçament es realitzarà amb un mitjà públic (taxi) i l'Ajuntament on resideix la víctima n'assumirà la despesa.

Sempre que les circumstàncies ho permetin, les entrevistes d'acollida es portaran a terme a les dependències del Consell Comarcal, fora de l'ambient policial.

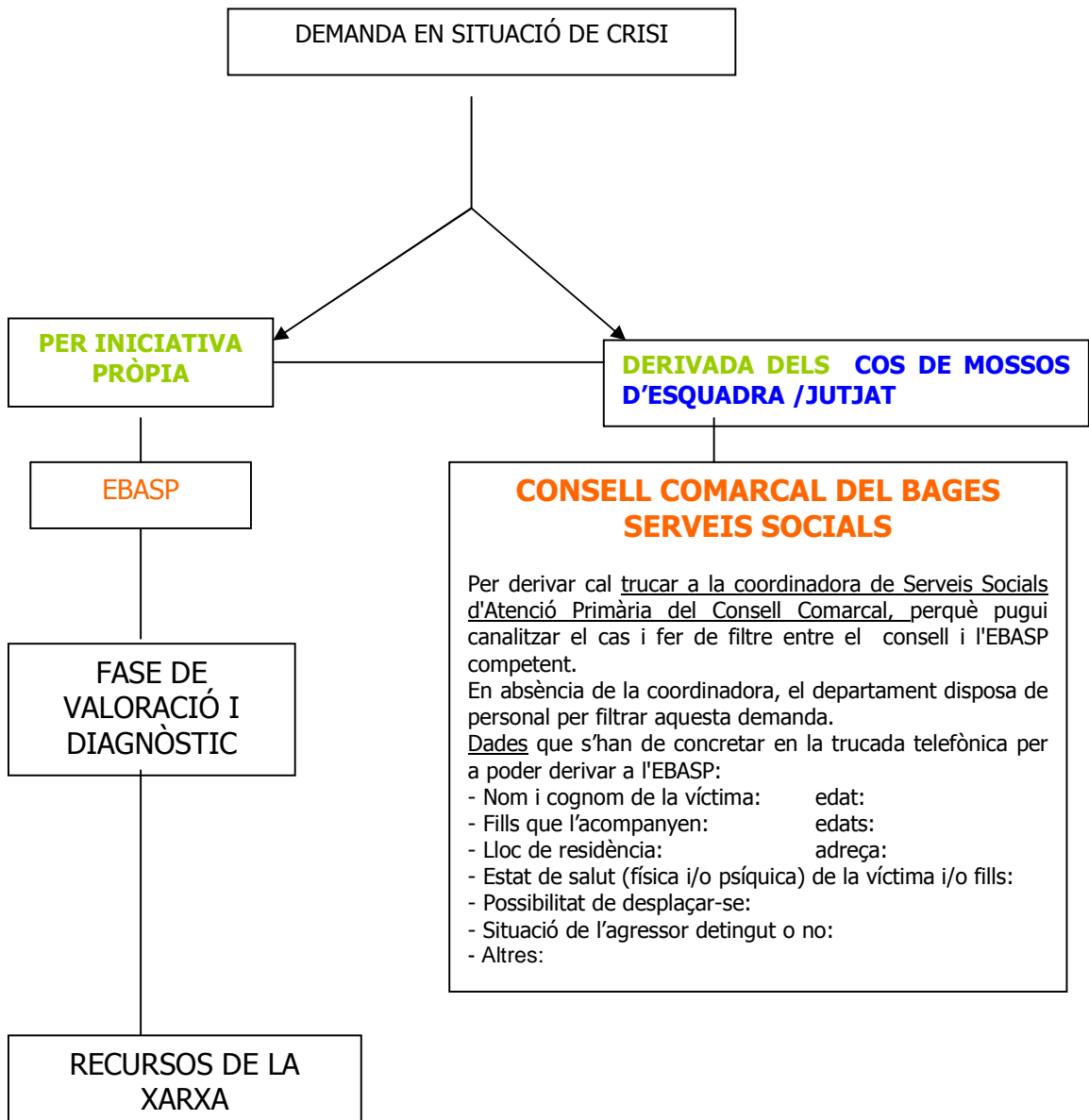
⁶ A aquests efectes es confeccionarà un conveni de regulació d'aquest recurs entre el Consell Comarcal i l'Ajuntament de Manresa.

Quan la víctima i/o els seus fills, si n'hi ha, hagin de ser traslladats de l'alberg a les dependències de serveis socials de qualsevol municipi, el Cos de Mossos d'Esquadra efectuaran aquest trasllat únicament quan hi hagi una situació de risc (perill per a la integritat física), tant per a ella com per als seus fills.

En els casos de no utilització de l'alberg:

Els serveis socials garanteixen una primera acollida d'urgència en un màxim de 48 hores quan el cas vingui derivat d'un altre servei d'urgència (Cos de Mossos d'Esquadra i Jutjats). És a dir, aquelles dones que han posat denúncia i no han fet ús del recurs d'urgència, però necessiten de la intervenció de l'EBASP.

CIRCUIT D'URGÈNCIES de dilluns a divendres de 8h a 15h



En el cas del **circuit d'urgència en horari de 15h a 8h i els caps de setmana**, el Cos de Mossos d'Esquadra derivaran el cas al Consell Comarcal del Bages a l'endemà a les 8 hores del matí i en caps de setmana el dilluns a les 8 hores, tal i com s'ha exposat anteriorment.

ANNEX 1



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

Diligències policials número:	
Nom i cognoms de la víctima :	
Fills que l'acompanyen :	Edats :
Adreça:	
Possibilitat de desplaçar-se:	
Situació de l'agressor, detingut o no:	
Observacions:	

3.2.2 Demanda expressada no en situació de crisi.

3.2.2.1 Definició

Es produeix quan **la víctima no sol·licita prendre mesures urgents de protecció però verbalitza i identifica una situació de violència de caràcter continuat o habitual**, havent-se produït o no el trencament de la convivència o vincle i **sol·licita ajut, orientació i assessorament sobre la seva situació.**

3.2.2.2 Objectius

Aquest circuit pretén, com a objectiu general, donar suport i orientar la dona que ha demanat ajut, manifestant que pateix violència però no està preparada o no vol activar el circuit d'urgències descrit anteriorment. **Aquesta violència es pot trobar en la FASE D'INSTAL·LACIÓ, DE CRONIFICACIÓ O DE RECUPERACIÓ.**

En el nostre territori d'aplicació no hi ha serveis especialitzats per atendre aquesta demanda, i és absorbida bàsicament pels serveis que presten assistència directa de caràcter social, psicosocial i de salut a la ciutadania. Per aquest motiu, i fruit de la tasca de sensibilització desenvolupada en el procés d'elaboració del present protocol, s'han elaborat circuits interns d'actuació en els casos de violència, i els professionals de la xarxa d'atenció i suport han realitzat diferents cursos de formació .

Aquests serveis, en sessions de treball, s'han coordinat i han pactat els criteris que han de servir perquè un cas de violència sigui atès per un servei o altre; tanmateix, han fixat les estratègies a seguir en l'atenció, amb un objectiu comú: aconseguir que la dona deixi d'estar en la situació de violència i es pugui recuperar.

Aquests agents han fixat **com a objectius específics comuns:**

- Evitar la victimització secundària.
- Optimitzar els recursos existents.

- Crear un material i un llenguatge comuns en l'atenció, derivació i intervenció en els casos de violència masclista.
- Orientar i donar suport a la víctima en el procés de la violència masclista en l'àmbit de la parella
- Informar a la dona de l'existència d'un circuit d'urgències i dels seus recursos.
- Impulsar l'atenció grupal de les dones víctimes en violència masclista.
- Mantenir la privacitat i el caràcter confidencial de la informació, donar suport a la dona i respectar les decisions que adopti. En cas que el professional valori la necessitat de comunicar la situació de violència als òrgans judicials, caldrà informar a la dona d'aquesta decisió i de les seves repercussions, així com activar el circuit d'urgències en cas que la dona sol·liciti protecció.

3.2.2.3 Estratègies del circuit de la demanda expressada no en situació de crisi.

Per donar una resposta adequada segons els recursos i serveis disponibles actualment, s'han dissenyat les següents estratègies per afavorir el treball en xarxa i atendre de forma més especialitzada possible, segons les necessitats de la dona i la seva demanda:

- **El professional de referència:** El seguiment i l'atenció dels casos de violència contra la dona, s'assumiran des del servei en què la dona hagi sol·licitat l'ajut i orientació, ja que es prioritza el criteri del vincle. No obstant això, els agents implicats directament en l'atenció han consensuat uns criteris comuns per tal que una víctima d'aquesta violència sigui atesa en seguiment per un o altre agent implicat en el circuit, sempre que la dona accepti la derivació.

- **Entrevista d'acollida especialitzada:** s'ha dissenyat entre tots els agents un model d'entrevista especialitzada que s'implantarà de forma paral·lela al protocol com a projecte pilot i s'avaluarà per la comissió de seguiment en un termini de sis mesos. Aquesta entrevista ha de comptar sempre amb el consentiment informat de la víctima i ha de permetre al professional de referència fer un pre-diagnòstic per decidir si assumirà el cas en seguiment, o no, segons els criteris pactats. En cas de no assumir-lo podrà derivar-lo a un altre servei a la víctima de la violència, juntament amb les dades reflectides en l'entrevista, per evitar la victimització secundària⁷.

⁷ Veure annex 3 el model d'entrevista d'acollida que s'acompanya a aquest protocol.

- **Fixació de canals de derivació àgils entre els agents implicats:** es passarà per correu electrònic l'entrevista d'acollida especialitzada, si es disposa del consentiment informat de la dona i es garanteix la confidencialitat de les dades per part dels serveis emissor i receptor. En cas contrari, es farà servir el canal habitual de la trucada telefònica prèvia. Es comunicarà al servei derivador si la dona ha iniciat o no el seguiment amb aquest nou professional de referència.

- **La interconsulta.** Es configura com una eina amb dues finalitats:

- a) Els agents implicats en el circuit, dins el treball en xarxa, podran sol·licitar assessorament als altres professionals sobre el pla de treball elaborat, directrius del cas, dubtes legals i **sobretot consultar en cas de dubte la derivació a un altre servei al professional de referència d'aquest.** Es fixa el correu electrònic com eina principal de comunicació o, en el seu defecte, la trucada telefònica.
- b) El professional de referència que porti un cas de violència en seguiment, i rebi una demanda d'assessorament jurídic per part de la víctima, podrà derivar-la al Servei d'Informació i Atenció a la Dona, prèvia cita i derivació de l'entrevista d'acollida especialitzada, si compta amb el consentiment informat de la dona i si té garantida la confidencialitat de les dades.

Tenint en compte aquests criteris i eines creades de forma conjunta pels professionals implicats directament en l'atenció, orientació i seguiment dels casos de violència domèstica, s'ha establert entre ells un marc d'actuació i derivació conjunt que es descriu a continuació.

3.2.2.4 Criteris i pautes d'atenció, dels agents implicats en l'atenció de les situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella, per assumir un cas en seguiment.

Els professionals han identificat els recursos disponibles i han definit quin tipus de demanda és la que cal derivar a cada servei implicat.

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA MONTSERRAT ROIG DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA (SIAD).

El SIAD Montserrat Roig compta, a nivell assistencial, amb una psicòloga i una advocada. Aquest servei assumirà **els casos d'atenció i seguiment de dones en una situació psicosocial delicada, sense presentar, però, una patologia greu**. També ofereix un servei d'orientació i assessorament legal adreçat a les dones de Manresa.

A aquest servei s'hi pot accedir prèvia cita, per iniciativa pròpia o per derivació del professional de referència.

CRITERIS D'ATENCIÓ SIAD MONTSERRAT ROIG

Elaboració d'un pla de treball individualitzat per fomentar el procés de recuperació de la dona, fomentant la seva autonomia i la presa de consciència.

- El servei d'assessorament jurídic és un complement d'altres serveis del territori.

COM DERIVAR AL SIAD MONTSERRAT ROIG

- **per rebre assessorament legal:** Prioritàriament via correu electrònic, juntament amb l'entrevista d'acollida, fent referència en el missatge al motiu de la consulta legal. Prioritàriament serà el professional de referència qui li sol·licitarà hora a la dona per rebre orientació legal; en el seu defecte, serà la pròpia dona qui ho demani.
- **per rebre assessorament psicològic:** Prioritàriament via correu electrònic, explicant el motiu de la derivació, juntament amb l'entrevista d'acollida. En cas de dubte es donarà preferència a la interconsulta entre professionals. En aquest cas, Prioritàriament serà la dona qui sol·licitarà hora de visita; en el seu defecte serà el professional de referència qui ho demani.

PUNT D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA DEL CONSELL COMARCAL DEL BAGES

El PIAD compta, dins de l'àmbit d'atenció i tractament, amb una advocada i una psicòloga.

A nivell psicològic assumirà els seguiments en què la situació psicosocial de la dona influeix i interfereix en la seva vida quotidiana, sense presentar, però, una patologia greu.

A nivell legal assumirà els seguiments que precisen d'una orientació i assessorament legal a dones que presentin una situació de desigualtat.

Conjuntament amb la dona i l'EBASP de referència si hi intervé, s'elaborarà un pla de treball individualitzat per fomentar el procés de recuperació de la dona, fomentar la presa de consciència i la seva autonomia.

COM ACCEDIR AL PIAD DEL CONSELL COMARCAL DEL BAGES

Les usuàries poden accedir al servei concertant entrevista mitjançant trucada telefònica o personalment.

COM DERIVAR AL PIAD COMARCAL

Prioritàriament via correu electrònic adjuntant el full de derivació interconsulta on s'especifica el servei i el professional que ha atès a la dona, les dades personals de la dona i el motiu de la derivació.

Prioritàriament s'intentarà que sigui la pròpia dona qui sol·liciti hora de visita; en el seu defecte, serà el/la professional de referència qui ho demani.

SERVEIS SOCIALS DE PRIMÀRIA

Els serveis socials d'atenció primària (SSAP) de la xarxa d'aplicació del present circuit han d'assegurar, amb els recursos i els programes dels serveis, l'atenció a les dones que pateixen violència. Els SSAP es presten principalment mitjançant equips multiprofessionals (treballadors/es socials i educadors/es socials). A l'àrea d'actuació del protocol de la demanda expressada no urgent es disposa de la mateixa xarxa descrita al circuit d'urgència:

- A La ciutat de Manresa es disposa dels serveis centrals, ubicats a la Ctra de Vic, nº 16 1pl, i de 5 Equips Bàsics d'Atenció Primària (EBASP) descentralitzats i territorialitats (veure annex 1).

- La comarca disposa de 18 d'equips bàsics alguns d'ells compartits entre diferents municipis de la comarca. La coordinació de tots ells, que es porta des del Consell Comarcal, ubicat a Manresa. (veure annex 1).

Els **serveis socials d'atenció primària assumiran els seguiments de la situació de violència en què les necessitats bàsiques facin necessària la seva intervenció**, en especial:

- menors i discapacitats.

- Necessitats de recursos especialitzats (cases d'acollida, pisos de suport, tramitació d'ajudes econòmiques...).

CRITERIS D'ATENCIÓ:

- **Atendre els casos de violència masclista com a prioritaris**, donant hora en els casos no urgents com a màxim en el termini de:
 - 1 setmana per les dones de Manresa.
 - 2 setmanes en els municipis de la Comarca del Bages.
- Elaborar un pla de treball individualitzat de forma conjunta amb la dona, intentant recuperar-la i superar la situació de violència.
- Atenció integral a la dona fruit de la coordinació interprofessional.

COM DERIVAR A LA XARXA DE PRIMARIA DEL TERRITORI:

- **Serveis socials de l'Ajuntament de Manresa:** Prioritàriament via correu electrònic o telefònicament, juntament amb l'entrevista d'acollida, si la derivació es fa entre els professionals que porten casos en seguiment.

En cas que la víctima sigui atesa pels Mossos d'Esquadra, per la Policia Local o bé pels Jutjats, aquests informaran a la persona de la possibilitat de ser atesa per l'EBASP que li correspon al territori (això en cas que ja no l'estigui atenent cap altre servei com per exemple ASSIR, SIAD o TS del CAP en Salut). Sempre que sigui possible, aquestes derivacions es podran facilitar a través d'una trucada telefònica per demanar hora per ser atesa, des del cos policial o judicial de la qual s'hagi realitzat l'atenció

Quan la víctima decideixi que vol ser atesa per un servei municipal es passarà comunicació de la situació de violència. **Aquesta comunicació, inclòs en els casos de comunicació d'ofici, ha de tenir el contingut detallat a continuació.**

- Encapçalament que faci referència al protocol de violència de gènere (PVG).
 - Servei de referència al qual s'ha derivat a la persona, sempre comptant amb la decisió de la mateixa de ser atesa pel SIAD o EBASP.
 - Nom de la víctima.
 - Adreça del nucli familiar i ubicació actual de la dona, en cas que aquesta sigui diferent a l'adreça del nucli familiar.
 - Telèfon de contacte de la víctima.
 - En cas que durant la intervenció s'hagi detectat l'existència de menors, persones dependents o incapacitades, i si aquestes presenten alguna sospita d'abús o maltractament.
 - Informació sobre la resolució de la intervenció (detenció de l'agressor, derivació a serveis socials..).
- **Serveis socials dels municipis de la comarca:** via correu electrònic i amb trucada telefònica prèvia (s'adjuntarà entrevista d'acollida).

ATENCIÓ DE L'EQUIP D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT

Aquests equips assumiran el seguiment de persones en els casos en què s'hagi establert un vincle entre la dona i el professional de referència, no hi hagi patologia greu i les necessitats bàsiques estiguin cobertes.

CRITERIS D'ATENCIÓ

- Derivació al professional social de l'Equip Atenció Primària (TS) de la situació de violència masclista per una valoració del cas, a través de l'entrevista d'acollida especialitzada.
- Elaboració d'un pla de treball individualitzat amb l'equip interprofessional d'EAP.
- Si la dona no vol denunciar els fets i existeixen lesions, se l'ha d'informar de la realització del comunicat al jutjat, i de les seves conseqüències, per tal que prengui consciència de la situació i pugui prendre mesures per la seva seguretat (sol·licitar no tornar a casa...). Aquest comunicat seguirà les mateixes pautes que l'informe judicial d'urgències descrit a l'anterior circuit d'urgències, ja que significarà la seva activació.

COM DERIVAR ALS EQUIPS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA:

Principalment via telefònica; si es presta el consentiment informat s'enviarà l'entrevista d'acollida especialitzada.

ASSIR. ATENCIÓ A LA SALUT SEXUAL I REPRODUCTIVA.

Els Programes d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR) comprenen un conjunt d'activitats que tenen un objectiu comú: donar una assistència integral a les persones en la vessant de la salut sexual i reproductiva.

Aquest servei **assumirà els casos de violència masclista quan facin referència a la salut sexual i reproductiva, tals com:**

- Agressions sexuals
- Embaràs
- Avortament

CRITERIS D'ATENCIÓ

- Derivació al professional psicosocial de l'ASSIR de la situació de violència masclista per una valoració del cas a través de l'entrevista d'acollida especialitzada.
- Elaboració d'un pla de treball individualitzat amb l'equip multidisciplinar de l'ASSIR.
- Si hi ha agressions sexuals, activar el protocol per a aquests casos.

COM DERIVAR A L'ASSIR: La derivació des d'un centre sanitari de l'ICS es realitzarà mitjançant el *full de derivació*, o bé per *full d'interconsulta* si no són centres de l'ICS (ex: Althaia).

Si són derivades d'altres serveis no sanitaris de la comunitat, es pot fer via nota o via telefònica a un dels professionals de referència, els quals es posaran en contacte amb la usuària per donar-li hora en un interval curt de temps, després de la valoració del cas per la treballadora social i la psicòloga.

El servei no requereix necessàriament derivació prèvia per a l'atenció als usuaris.

SERVEI DE SALUT MENTAL

El Departament de Salut Mental de la Fundació Althaia és un servei especialitzat en el diagnòstic i tractament de problemes psiquiàtrics i psicològics. **Aquest servei assumirà els casos de violència masclista en què la situació de salut mental interfereixi significativament en la vida quotidiana de la dona, fins al punt que no la deixi funcionar. Aquest estat ha de ser prevalent al propi de violència.**

Parlem de casos en què la simptomatologia sigui greu, tals com:

- Intents i temptatives d'autòlisis.
- Trastorns depressius i d'ansietat (crisi de pànic, fòbies, entre d'altres)
- Alteracions de la conducta que interfereixin significativament en les activitats de la vida quotidiana.
- Estrès posttraumàtic.
- Trastorns de la conducta alimentària.
- Trastorns de la son.
- Toxicomanies i alcoholisme.

Antecedents previs de trastorn mental.

CIRCUIT DE DERIVACIÓ AL SERVEI DE SALUT MENTAL

Previ acord amb la dona i amb el seu consentiment informat, el professional de referència d'un cas de violència masclista el derivarà al departament de Salut Mental directament via correu electrònic; aquest servei, en el termini màxim **d'una setmana**, es posarà en contacte amb la dona per donar-li hora màxim **en un mes**.

CRITERIS D'ATENCIÓ

- Atendre els casos de violència de forma prioritària, donant hora de visita, en els casos urgents, com a màxim en un mes.
- Estudi del cas mitjançant l'entrevista clínica, en la qual es valoraran els aspectes psicopatològics que precisin tractament farmacològic. Es farà la derivació pertinent per la visita amb l'especialista psiquiatra si s'escau.
- Abordatge psicològic i seguiment de casos que presentin patologia clínica significativa, o bé alteracions de la personalitat que interfereixin en la resolució de problemes o en el desenvolupament dels hàbits i estils de vida quotidiana de la persona.

Cal destacar que en els casos de violència masclista en que la dona ja ha decidit o es troba davant de processos judicials, hi ha altres professionals de màxima rellevància que han de coordinar-se amb el professional de referència que porta el cas en seguiment, per donar una atenció més integral i coordinada a la dona. Aquests són:

- **L'advocat/da** que porta la direcció i defensa els interessos de la dona en els processos relacionats amb la violència masclista en l'àmbit de la parella, així com l'assessorament i el consell jurídic.
- Seguiment de les denúncies de violència contra la dona per part del **Grup d'Atenció a la Víctima**.

COS DE POLICIA NACIONAL

- El Cos Nacional de Policia és una institució armada de naturalesa civil, dependent del Ministeri de l'Interior.
- A més de les seves funcions comunes establertes en l'art. 11 de la Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat, té competència exclusiva, entre d'altres, sobre les previstes en la legislació sobre estrangeria, refugi i asil, extradició, expulsió, emigració i immigració.

Mesures policials en relació a les dones estrangeres víctimes de violència domèstica o de gènere, en situació administrativa irregular:

L'art. 31 de la Llei Orgànica 1/2004 de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, referit específicament a les Forces i Cossos de Seguretat, estableix que, en la seva actuació, aquestes hauran de tenir en compte el Protocol d'Actuació de les Forces i Cossos de seguretat i de coordinació amb els òrgans judicials per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere i l'article següent assenyala que els plans de col·laboració dels poders públics i els protocols d'actuació que els desenvolupen han de contemplar la situació de les dones que poden tenir un major risc de patir violència de gènere o majors dificultats per tal d'accedir als serveis previstos en aquesta Llei, entre les quals es cita a les **dones immigrants**.

Aquesta mateixa sensibilitat i especial protecció vers les dones immigrants víctimes de violència de gènere i domèstica, ha estat recollida pel legislador d'estrangeria, respecte de les que no es troben en una situació regular al nostre país, establint la possibilitat d'obtenir autoritzacions de residència temporal que podran sol·licitar quan s'hagi dictat en el seu favor una ordre de protecció (art 46.3 del Reglament d'Estrangeria, en relació al art. 45.4.a), in fine, del mateix i amb l'art. 31.3 de la Llei).

Per altra banda, l'obligació del funcionari policial de fer complir el disposat a la Llei Orgànica de les Forces i Cossos de Seguretat i en la pròpia normativa d'estrangeria comporta igualment la obertura de procediment sancionador en els supòsits d'estada irregular, pel que s'imposa la necessitat de conjugar els interessos protegits pel legislador en ambdós casos i, a la vegada, fer complir l'establert a les citades disposicions legals, quan comparegui davant les dependències policials dones estrangeres per a denunciar haver sofert actes de violència de gènere i, com a conseqüència de la seva identificació pel funcionari policial que les assisteixi, es posa de manifest la seva situació irregular al nostre país.

En raó a quant antecedeix, la Secretaria d'Estat de Seguretat ha dictat la **Instrucció nº 14/2005 sobre actuació en dependències policials en relació amb dones estrangeres víctimes de violència domèstica o de gènere en situació administrativa irregular** (Ordre General de la Direcció General de Policia 1551 de 19/09/2005), segons la qual, amb l'objecte de garantir a la víctima estrangera en situació irregular, els drets que li reconeix la Llei de Violència de Gènere i el Reglament d'estrangeria i evitar-li en la mesura del possible una major victimització, s'estableix que **l'obertura i posteriorment, la tramitació de l'expedient sancionador, quedin en suspens**, en tant que es dicti la resolució judicial sobre l'ordre de protecció y la resolució administrativa sobre l'autorització de residència temporal per circumstàncies excepcionals, respectivament.

En síntesi, la Instrucció estableix que un cop formulada la denúncia de la dona estrangera, víctima de violència de gènere o violència domèstica, i tramitada la mateixa conforme el protocol d'Actuació de les Forces i Cossos de Seguretat i de Coordinació amb els Òrgans Judicials per a la protecció de les víctimes de violència de gènere o domèstica, la Brigada d'Estrangeria i Fronteres d'aquesta dependència policial dictarà d'acord amb el que disposa la pràctica d'**actuacions Prèvies** a la incoació de l'expedient sancionador, que es reiniciarà un cop recaiguda la resolució judicial sobre la sol·licitud d'Ordre de Protecció.

La tramitació i resolució de l'expedient sancionador dependrà de l'efectiva concessió de l'Ordre de protecció i el conseqüent dret de la dona estrangera a obtenir la Residència Temporal Excepcional. En aquest cas, l'expedient es resoldrà amb proposta de multa i en cas contrari, la proposta serà d'**expulsió**

3.3 Demanda no expressada

3.3.1 Definició

La víctima no verbalitza la situació de violència, perquè no la identifica o no vol expressar-la, i els agents implicats detecten a través d'índicis físics i psicològics, per la demanda de prestacions, ajuts, orientació vària, informació de la xarxa social propera a la persona...etc. els possibles maltractaments.

3.3.2 Objectius

- Facilitar que la dona identifiqui la situació d'abús en la qual es troba.
- Formar als professionals d'atenció per tal que puguin identificar els indicis de violència masclista.
- Crear un vincle de confidencialitat i ajut, en un clima de confiança, per facilitar l'expressió de la situació.

3.3.3 Estratègies de detecció

Tenint en compte que en la demanda no expressada la dona no identifica o no verbalitza la situació d'abús, **la formació dels professionals** que intervenen en el circuit es constitueix com una eina bàsica en aquesta situació.

Evidentment, tot i que queda fora de l'abast del present protocol, totes les estratègies de conscienciació i sensibilització adreçades al conjunt de la ciutadania seran fonamentals perquè la pròpia dona identifiqui la situació i demani ajuda.

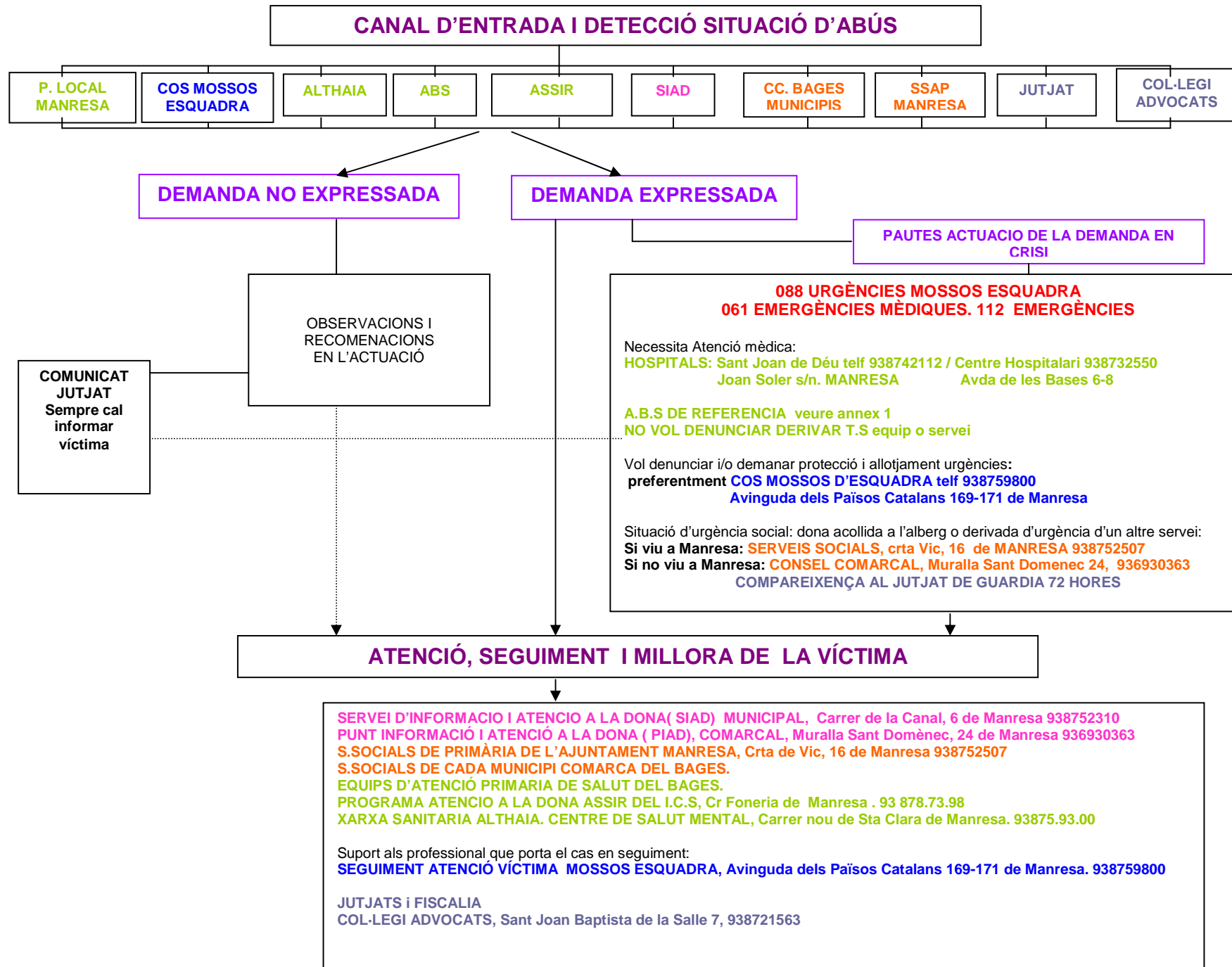
3.3.4 Observacions i recomanacions en l'actuació de la demanda no expressada

Tenint en compte la dificultat d'intervenir en situacions on la persona afectada no reconeix o bé no vol parlar de la situació en la que es troba, és important tenir en compte les següents recomanacions:

- **No forçar la víctima a una conversa no volguda** i, en canvi, **promoure un clima de confiança i confidencialitat** que faciliti l'expressió del que li passa, en aquell moment o en un futur proper. Com ja sabem, la importància del vincle entre els professionals d'ajuda i la persona afectada és bàsic en la intervenció en els casos de violència masclista.
- **En cas que es detecti una situació greu** en la demanda no expressada de violència masclista, i el/la professional es vegi amb la responsabilitat legal de comunicar al jutjat la situació (comunicat judicial), **caldrà comunicar a la víctima d'immediat aquesta decisió**, així com les seves conseqüències (inici d'expedient judicial d'investigació en què serà citada des del jutjat de guàrdia...), perquè pugui la dona decidir si vol prendre mesures de protecció, prevenció i assessorament, si ho considera necessari. Això pot significar activar el circuit i els recursos d'urgències.

És important que tots els serveis tinguin la informació sobre violència masclista a l'abast de les persones que acudeixen al servei, en especial el díptic que acompanya aquest protocol.

3.4 CIRCUIT DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA EN L'ÀMBIT DE LA PARELLA



4. ANNEXOS

- **Annex 1:** definició, adreces i horaris d'atenció dels serveis implicats en l'atenció.
- **Annex 2:** composició i membres de les comissions que han elaborat el protocol de violència domèstica.
- **Annex 3:** Model d'entrevista especialitzada i recomanacions a emprar en el seu ús.
- **Annex 4:** Full de derivació interconsulta.

ANNEX 1

DEFINICIÓ, ADRECES I HORARIS D'ATENCIÓ DELS SERVEIS IMPLICATS EN L'ATENCIÓ DEL CIRCUIT CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.

Althaia Xarxa Assistencial

URGÈNCIES MÈDIQUES: 061 / 012

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
Althaia Xarxa Assistencial	HOSPITAL S. JOAN de DÉU C/ Joan Soler, s/n Manresa	Telèfon 93 874 2112 Fax: 93 874 4554	Urgències 24 hores	Lluís Roca Tey Cap d'urgències lroca@althaia.org telf 93 874 2112
	CLINICA SANT JOSEP C/ Caputxins,16 Manresa	Telèfon 93 874 4050 Fax: 93 874 1254		
	CENTRE HOSPITALARI Av.Bases de Manresa, 6- 8 Manresa	Telèfon 93 873 2550 Fax: 93 874 1004	Urgències 24h	
	CAP S. ANDREU C/ Remei de Dalt, 8-14 Manresa	Telèfon 93 874 4100 Fax: 93 878 4215	8 a 20 h .DII a Div. dissabte 9 a 17h.	Núria Garcia Vitori T treballadora social telf. 93 874 4100
	CAP LES BASES DE MANRESA C/Creu Guixera,51 Manresa	Telèfon 93 877 2222 Fax: 93 874 8643	8 a 20h Dill a Div. dissabte 9 a17h. Cap S. Andreu	Núria Garcia Vitori T treballadora social telf. 93 877 2222
	SERVEI DE SALUT MENTAL C. Nou de Santa Clara.	Telèfon 93 875.93.00 Fax: 93 875 93 09	8 a 15h. Dill a Div.	Eulàlia Durall edurall@althaia.org Yolanda Martínez Ymartinezo@althaia.org telf. 93 875.93.00 ext. 3163/ 3166

Ajuntament de Manresa

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
Ajuntament de Manresa	INFORMACIÓ CIUTADANA	010		
	SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA Veure LLISTAT -1			
	SERVEIS SOCIALS CENTRALS Ctra de Vic,16 1pl.	TELÈFON: 93 8752507 FAX: 93 8752536	8 a 15h. de dilluns a divendres	Josefina Ramirez, cap de secció de serveis socials jramirez@ajmanresa.org Eva Sisó, cap d'unitat d'atenció social primària de serveis socials esiso@ajmanresa.org
	SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA (SIAD) C/ de la Canal, 6 Manresa	TELÈFON 93 875 2310	9 a 14h. de dilluns a divendres 16 a 19h. Dilluns i Dijous.	Àngels Soldevila, Coordinadora protocol masoldevila@ajmanresa.cat Ester Jodar, advocada ejodar@ajmanresa.cat Montse Rodó, psicòloga mrodo@ajmanresa.cat
	POLICIA LOCAL DE MANRESA Bruc, 33-35 La Florinda	93 875 2999 092 Urgències	8 a 15h. Dill a Div. oficina 24 hores	Maite Hosta, Oficina d'atenció al ciutadà mthosta@ajmanresa.cat
	UNITAT DE SALUT Pl. Major,1	TELÈFON 93 878 2378	8 a 15h. Dill a Div.	Elisenda Solsona, cap de l' Unitat de Salut esolsona@ajmanresa.org

Col·legi d'advocats de Manresa

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
COL·LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA	Sant Joan Bta. La Salle, 4-6 Manresa	TELÈFON 93 872 1563 FAX 93 872 7314	9 a 14h. i de 16 a 19h. de dilluns a divendres	Abel Pié Lacueva Degà de l'Il.ltre. Col·legi d'Advocats de Manresa. col.legi@icam.net

Col·legi Of. De Diplomats i Diplomades en Treball Social i AA.SS de Catalunya

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
COL·LEGI OF. DE DIPL. EN T.SOCIAL I AA.SS DE CATALUNYA Delegació de Manresa	Cr Canonge Mulet, 2-3r, 1a Manresa	93 8723109		President/a del Col·legi

Col·legi Oficial de Metges de Barcelona

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
COL·LEGI OF. DE METGES DE BARCELONA Delegació del Bages-Manresa	Alc. Armengou, n. 11 Manresa	TELÈFON: 93 874 2751 FAX 93 873 7013 manresa@comb.es	8:30 a 15h. dill. dx, div. 8,30 a 17,30h. dm- dj.	President/a del Col·legi

Consell Comarcal del Bages

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
CONSELL COMARCAL DEL BAGES	SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA Muralla St. Domènec nº 24 Manresa	TELÈFON: 93.693.03.50 FAX: 93.693.03.51 ssocials@ccbages.cat	8 a 15 hores, de Dll a Dv	Florinda Mérida Coordinadora de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona.
	SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA: EBASP Veure llistat 2			
	PUNT D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA (PIAD) Muralla St. Domènec, nº 24 Manresa	TELÈFON: 93. 693.06.50 FAX 93. 693.03.51 piad@ccbages.cat	8 a 15 hores, de Dill a Div.	Sandra Alvarado, Psicòloga Ester Jodar Advocadessa

Institut Català de la Salut

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
Institut Català de la Salut	Servei d'urgències d'Atenció Primària CUAP Avda. Bases de Manresa, 6-8	93 875 79 67	24 hores dia	
	CAP SAGRADA FAMÍLIA St. Cristòfol, 34 MANRESA	93 874 78 13 FAX: 93 874 54 22	De dilluns a divendres de 8 a 20 h Fora d'aquest horari, caps de setmana i festius, al Servei d'urgències d'AP	Treballadora Social cap.sagrada.familia@maresa.scs.es
	CAP PLAÇA CATALUNYA Lepant, 7 MANRESA	93 873 8600 FAX: 93 873 44 59	De dilluns a divendres de 8 a 20 h Fora d'aquest horari, caps de setmana i festius, al Servei d'urgències d'AP	Treballadora Social cap.pl.catalunya@maresa.scs.es
	CAP II BAGES Soler i Marc, 6 MANRESA	93 874 81 78	De dilluns a divendres de 8 a 21h.	
	Programa d'Atenció a la dona (ASSIR) CAP Foneria Foneria, 2 MANRESA	93 878 73 98 FAX: 93 836 25 98	De dilluns a divendres de 8 a 20 h.	Treballadora Social Psicòloga padbages@maresa.scs.es

Servei Català de la Salut. Regió Sanitària de la Catalunya Central

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
Servei Català de la Salut. Regió sanitària de la Catalunya central	Muralla del Carme 7, Zona planta. Manresa	Tel. 938723313	de dill a divendres de 8 a 15h. dimarts de 8 a 18h	Roser Martínez romartinez@catsalut.cat

JUTJATS

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX- EMAIL	HORARI D'ATENCIÓ
JUTJATS	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 1. - Arbonès 29 –39. Manresa	Tel: 93 693.04.89 Fax: 93 693.04.82	Atenció de 9 a 14h Els jutjats estan de guàrdia de forma correlativa durant una setmana.
	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 2 - Arbonès 29 –39. Manresa	Tel: 93 693 04 93 Fax: 93 693 04 83	
	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 3 - C/ Arbonès 29-39. Manresa	Tel: 93 693 05 66 Fax: 93 693 05 56	
	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 4 - Arbonès 29- 39 . Manresa	Tel: 93 693 05 37 Fax 93 693 04 85	
	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 5 - Arbonès 29 –39 . Manresa	Tel: 93 693 05 41 Fax: 93 693 04 89	
	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 6 - Arbonès 29 – 39 Manresa	Tel: 93 693 05 45 Fax: 93 693 04 87	
	Jutjat de 1 ^a Instància i Instrucció núm. 7 - Arbonès 29 –39. Manresa	Tel: 93 693 05 49 Fax: 93 693 04 88	

JUTJAT DE VIOLÈNCIA CONTRA LA DONA

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
Jutjat de violència sobre la dona	Cr/ Arbonés 29-39	Tel: 936930583 Fax: 936930584	9h a 14h	

FISCALIA

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
FISCALIA	Arbonès 29-39. Manresa	TELÈFON: 93 693.04.67 FAX: 93. 693.04.81	9 a 14h. i de 16 a 19h. de dilluns a divendres	Fiscal Atenció a la Víctima

MOSSOS D'ESQUADRA

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
MOSSOS D'ESQUADRA	URGÈNCIES	112	24 hores	
	GRUP ATENCIÓ A LA VÍCTIMA G.A.V DE A.B.P BAGES Av. dels Països Catalans, 169-171 Manresa	TELÈFON: 938759800 Extensió: 64093	8 a 21 hores. Dill a Div	Cap del Grup Atenció a la Víctima de l'ABP Bages itpg9123@gencat.cat

	<p>OFICINA ATENCIÓ AL CIUTADÀ Av.dels Països Catalans 169-171 Manresa</p>	93 875 9800	24 hores	
--	--	-------------	----------	--

POLICIA NACIONAL

AGENT	SERVEIS ADREÇA	TELÈFON FAX	HORARI D'ATENCIÓ	PROFESSIONAL REFERÈNCIA
POLICIA NACIONAL	Soler i March nº 5 Manresa	TELÈFON: 93.874.99.14 Estrangeria FAX: 93.874.99.28	24 hores	Inspector Cap Sr. Jesús José Méndez

Llistat 1

EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA (EBASP) I SERVEIS CENTRALS DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA 2008

TS: TREBALLADOR/A. SOCIAL/ ES: EDUCADOR/A SOCIAL/ IS: INFORMADOR/A SOCIAL

ZONA	NOM DELS PROFESSIONALS	ADREÇA Telf Fax	TELÈFON	HORARI D'ATENCIÓ
UNITAT D'ACOLLIDA	T.S Sandra Trullàs T.S Betlem Castellón T.S Mònica Polo T.S Glòria Serra T.S Núria Figueras I.S (matins) Anna Recasens I.S (tardes) Marc Oliveras	C/ Canal,6 MANRESA 08241 Tel: 938724597 Fax: 938750029	strullas@ajmanresa.cat bcastillon@ajmanresa.cat mpolo@ajmanresa.cat gserra@ajmanresa.cat nfigueras@ajmanresa.cat arecasens@ajmanresa.cat moliveras@ajmanresa.cat	De dill a dv De 9h a 19h
Unitat de tractament EBASP NORD	T.S: Maite Martínez E.S: Montse Gomez I.S: Anna M ^a Orriols	Cr/ Bisbe Torres i Bages, 30 MANRESA 08240 Tel: 93.8784340 Fax: 93 8784341	mmartinez@ajmanresa.cat mgomez@ajmanresa.cat aorriols@ajmanresa.cat	Dilluns a Divendres 8 a 15h
Unitat de tractament EBASP CENTRE	T.S. Pilar Descalzo T.S. Laura Silva E.S. Sara Gallés E.S. Maria Serra I.S. Paquita Prados	C/ Canal,6 MANRESA 08241 Tel 93 872 45 97 Fax 938750029	mpdescalzo@ajmanresa.cat lsilva@ajmanresa.cat sgalles@ajmanresa.cat mserrac@ajmanresa.cat pprados@ajmanresa.cat	Dilluns a Divendres 8 a 15h
Unitat de tractament EBASP LLEVANT	T.S. Núria Colomer T.S: Montse Jàndula E.S: Emilia Gudayol E.S: Rosa Soler E.S: Cristina Gonzalez I.S: Rosa Bosch	Sant Blai, 14-16 MANRESA 08240 Centre Cívic "Joan Amades". Tel 93 878.40.00 650846712 (dm i dj) Fax 93 877 47 45	ncolomer@ajmanresa.cat mjandula@ajmanresa.cat egudayol@ajmanresa.cat rsoler@ajmanresa.cat cgonzalez@ajmanresa.cat rbosch@ajmanresa.cat	Dll, Dx i Dv de 8 a 15h

Unitat de tractament EBASP PONENT	T.S. Montse Torres T.S. Agnès Muñoz E.S. Núria Cabanes E.S. Marta Calle I.S. Rosa Bosch	Bernat Oller, 14-16 MANRESA 08241 Centre Cívic "Selves i Carner" Tel 93 872 24 77 Fax 93 875 33 38	mtorres@ajmanresa.cat amuñoz@ajmanresa.cat ncabanes@ajmanresa.cat mcalles@ajmanresa.cat rbosch@ajmanresa.cat	Dilluns a Divendres 8.15h
---	--	---	--	---------------------------------

Llistat 2

UBICACIÓ DELS EBASP (EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA) DE L'ABSS (ÀREA BÀSICA DE SERVEIS SOCIALS) COMARCAL, any 2008.

Els dimecres, quinzenalment, els EBASP són al Consell Comarcal: taller de supervisió de casos, formació, reunions coordinació...

(TS= Treballadora Social (de l' EBASP), ES= Educadora Social (de l'EBASP)

ZONA	PROFESSIONALS	ADREÇA	TEL/ FAX/ MAIL AJUNTAMENT	CONTACTE SERVEI	HORARI TRE. SOCIAL	HORARI ED. SOCIAL
SURIA	1 TS 1 ES	C/ Ernest Sovay, 16. 08260 SURIA	TEL 93 8682800 FAX 93 8682931 suria@diba.cat	s_socials.suria@diba.cat	Dll a Dv 9-14 Dll 16-19	Dll a Dv 8 a 15h Dc o Dj tarda 17 – 19:30
CALLUS	1 TS 1 ES	Plaça Major 1 08262 CALLÚS	TEL 93 693 0000 FAX 93 836 0301 callus@diba.cat		Dll 12 a 19h Dj 8 a 15 h	Dll De 15:30 a 20:30
CARDONA	1 TS 1 ES	Plaça de la Fira 1 CARDONA	TEL 93 869 10 00 Fax 93 869 03 01 cardona@diba.cat	C/ Rodes s/n - CARDONA Tel: 93 869 21 47 ubaspcardona@terra.es	Di. a Dj. 8-14 h Dv. 8-12	Di. 17-20 h Dt. 8-14:15 h Dc. 8-14 h Dj. 16:30- 20
SANT MATEU DE BAGES		C/ Afores s/n – 08263 SANT MATEU DE BAGES	Tel: 93 836 00 10 Fax: 93 836 00 10 st.mateu@diba.ca t	Oficina SS de St. Mateu Valls de Torruella: 93 868 24 02 C/ Coaner, s/n 08269 VALLS DE T.	1r Dt. 16- 20 h 3r Dc. 9- 15 h	-----
SANT JOAN DE VILATORRADA	1 TS 1 ES	C/ Major, 91-93 – 08250 ST. JOAN DE VILATORRADA	Tel: 93 876 40 40 Fax: 93 876 44 40 st.joanv@santjoanvilatorrada.diba.cat	93 876 43 04	Di. a dv. 9-15h Dt. 17-20 h (flexible) A: Dt. 9- 14:30 h	Dll. a Dv. 8 a 15 h Dj.17-19 h A: Dt i Dj 9- 14
	1 TS				Di /dc /dj 8-15 h Dc 17- 19:30 h	

(TS= Treballadora Social (de l' EBASP), ES= Educadora Social (de l'EBASP)

ZONA	PROFESSIONALS	ADREÇA	TEL/ FAX/ MAIL AJUNTAMENT	CONTACTE SERVEI	HORARI TS	HORARI ED. SOCIAL
3 B	1 TS 1 ES	C/ Església s/n – 08259 FONOLLOSA	Tel: 93 836 60 05 Fax: 93 836 61 06 fonollosa@diba.cat	Servei a l'Ajuntament CASAL DE FALS (hores concertades) C/Escoles, s/n Tel: 93 836 80 03	Dll 8-15 h Dc matí: (compartit amb St. Salvador)	Dt. 8-13:30 h
		C/ Estació, s/n – 08256 RAJADELL	Tel: 93 836 91 13 Fax: 93 836 80 26 rajadell@diba.cat		1r i 3r dv. 13 – 15 h	-----
		C/ Raval, s/n - 08256 AGUILAR DE SEGARRA	Tel: 93 836 60 80 Fax: 93 836 60 80 aguilar@diba.cat		1r i 3r dv. 11-13h	-----
		Plaça de l'Ajunt. s/n – 08259 CASTELLFOLLIT DEL BOIX	Tel: 93 835 60 33 Fax: 93 835 60 33 castellfollitb@diba.cat		2n i 4rt dv. 13 -15h	? dimarts
		C/ De Dalt, 16 – 08253 ST. SALVADOR DE GUARDIOLA	Tel: 93 835 80 25 Fax: 93 835 82 36 st.salvador@diba.cat	DISPENSARI Edifici serveis municipals Avda. Generalitat Tel.: 93 835 82 05	Dj. 12 -14 h A: 12:30-14:00	
			LA MASIA –C. de Dia, C/ Pau Casals s/n Tel:93 835 40 00 Mòbil: 648 09 15 35	Dt. 8 -15 h i 16 – 18:30 h dc. matí Dj. 8-12 i a l'Aj: 14-15h 1r i 3r dv.8-11 2n i 4t dv. 8-13	Dc. matí Dv. 9 -16 h	
4A	1 TS 1 ES	Pl.Ajuntament,10 08295 ST. VICENÇ DE CASTELLET	Tel: 93 693 06 11 Fax: 93 693 06 10 svcastellet@santvi.cat	Plaça Onze de Setembre s/n. ST. VICENÇ DE C. Tel: 93 833 11 02 Fax: 93 833 11 61	Dll.-Dv. 8-15 h Dc. 16-19 h A: Dl. i dj. 9-13h (concertat)	Dll.-Dv. 8-15 h Dc. 16-19 h
	1 TS				Dt. i Dv. 8-15	

ZONA	PROFESSIONALS	ADREÇA	TEL/ FAX/ MAIL AJUNTAMENT	CONTACTE SERVEI	HORARIS	HORARI ED. SOCIAL
4 B	1 TS 1 ES	C/ Joaquim Borràs, 40 08296 CASTELLBELL I EL VILAR	Tel: 93 834 03 50 Fax: 93 828 21 22 castellbell@diba.cat		Dll,dc,dj A: Dj. 10-13h	Dll. 9-15 h Dt. 8-15h i de 16-19 h al Casal de Joves
		Av. de Montserrat s/n- 08297 CASTELLGALÍ	Tel: 93 833 00 21 Fax: 93 833 11 21 castellgali@diba.cat	Tel. 93 833 32 21	Dt. Dv. quinz. A: 10-13h	Dc. 9-13 / 15 h i de 16-19 h al Casal de Joves
		Plaça Ajuntament s/n - 08298 MARGANELL	Tel: 93 835 70 63 Fax: 93 835 70 63 marganell@diba.cat		Servei a Castellbell	
	1 TS 1 ES	Pl. Ajuntament, 1 - 08254 EL PONT DE VIOMARA I ROCAFORT	Tel: 93 831 88 11 Fax: 93 831 75 50 pont@diba.cat	serveissocials.pont@diba. cat	Dl. i Dj. 8-15h perm. 11-13h Tarda: Dj quinz.15-17 h A: Dj. 11-13 h	Dll. 8 - 15 h Dc. 11 - 18 h
		Plaça Font Gran, 2 - 08691 MONISTROL DE MONTSERRAT	Tel: 93 835 00 11 (ext. 10) Fax: 93 828 41 63 monistolm@diba.cat		Dt-dv 8-15h Dc (compartit dos municipis) Tarda: Dj quinz.15-17 h A: Dt. 10-13h	Dj. 8-15 h Dv. 9- 15 h
ZONA	PROFESSIONALS	ADREÇA	TEL/ FAX/ MAIL AJUNTAMENT	CONTACTE SERVEI	HORARIS	HORARI ED. SOCIAL
5A	1 TS 1 ES	Plaça de la Vila , 1 - 08270 NAVARCLES	Tel: 93 831 00 11 Fax: 93 827 01 14 navarcles@diba.cat		Diari De 8-14:30 h	Dll a dv de 9.30 a 14.00 i Dv. de 16.00 a 18.30h
		Plaça de l'Església, 1 08278 TALAMANCA	Tel: 93 827 00 36 Fax: 93 827 00 42 talamanca@diba.cat	Servei al CASAL C/ Raval, 2 Tel. 93 827 04 37	1r i 3r Dv. 11:30 a 14 h	-----
	1 TS 1 ED	C/ Verge de Montserrat, 7 - 08278 MURA	Tel: 93 831 72 26 Fax: 93 831 72 26 mura@diba.cat		1r i 3r Dv. 8:30 a 11 h	-----
		Ctra. de Viç, 34 - 08272 ST. FRUITÓS DE BAGES	Tel: 93 878 97 00 Fax: 93 876 04 86 ajuntament@ santfruitos.org	Tel. 93 878 97 01 Fax 93 878 83 09	Dll. a Dv. de 8 a 15 h Dj. 17:30-20	Dll. a Dv. de 8 a 15 h Dj. 17:30-20

ZONA	PROFESSI ON ALS	ADREÇA	TEL/ FAX/ MAIL AJUNTAMENT	CONTACTE SERVEI	HORARI TS	HORARI ED. SOCIAL
5b	1 TS 1 ES	Plaça Gran, 4 – 08251 SANTPEDOR	Tel:93 827 28 28 ext.3 – 1 Fax: 93 827 41 54 santpedor@santpedor.cat		Diari 8-15 h A: Dt. 10 -13 h Dt. 17-18:30 h	Di. i Dj. 8-15 h
		Plaça Església, s/n - 08251 CASTELLNOU DE BAGES	Tel: 93 827 20 91 Fax: 93 832 05 09 castellnou@diba.cat		Dj. 9-12:30 h	-----
6a	1 TS 1 ES	Pl. De la Vila, 1 – 08650 SALLENT	Tel: 93 837 02 00 Fax: 93 820 61 60 sallent@sallent.cat	ssocials@sallent.diba.es Tel. 93 693 72 28 (TS) ensenyament@sallent.diba.es Tel. 93 693 72 31 (ES)	Diari 8-15 h Dt. 17-19:30 h A: Di. 11-13h Dv.11-13h Dt. 17:30-19 h	Diari 8-15 h Dt. 17-19:30 h
6b	1 TS 1 ES	Plaça de l'Ajuntament, s/n – 08670 NAVÀS	Tel: 93 839 00 22 Fax: 93 839 01 96 navas@navas.es	Tel.: 93 820 49 49 Palà de Torruella Cra. Cardona s/n Tel.i fax: 938696736	Diari 8-14:30 h A: Dll. 9-14 h A: Dj. 9- 14 (menys l'últim Dj. de mes; servei a Palà)	Dc. i Dv. de 8-15 h Dt. 15-20 h
		Pl. de l'Ajuntament, s/n – 08679 GAIÀ	Tel: 93 839 01 51 Fax: 93 820 41 89 gaia@diba.cat	Atenció a Navàs		
	1 TS 1 ES	Plaça de l'Ajuntament, 2 - 08660 BALSARENY	Tel: 93 839 65 11 Fax: 93 820 04 22 balsareny@diba.cat		Di. 8-11:15 h Dt i Dc 8-15 h Dj. 17:15-20 h	
7a	1 TS 1 ES	Barquera, 41 – 08271 ARTÉS	Tel: 93 830 50 01 Fax: 93 820 20 49 artes@diba.cat	Tel. 93 820 38 17 (TS)	Dll i Dj. 8-15 h Dll. 16-18:30 h Dc. 9-15 h Dv. 8-11 h A: Dj. 9-14 h	Dll, Dt, Dc,i Dv 8-14:30 h Dt. Tarda: 15 – 18 h
		Plaça Major, 11 – 08279 AVINYÓ	Tel: 93 838 77 00 Fax: 93 838 75 52 avinyo@diba.cat		Dt. 8-15 h Dc. 8-9 h Dv. 11-15 h A: Dt. 9-13 h	Dj. 8-14:30 jh Dj tarda 15-18h (quinzenal)

Protocol d'actuació violència Masclista

	1 TS 1 ES	Plaça Major, 1 – 08274 ST. FELIU SASSERRA	Tel: 93 881 90 11 Fax: 93 881 90 17 st.feliu@diba.cat	s.socials.consorci@llucanes.cat e.social.consorci@llucanes.cat t.social.consorci@llucanes.cat at ConSORCI del Lluçanès Tel. 93 888 00 50 Fax. 93 888 04 56	Dt. 12-15 h	Dia, en funció de la demanda del servei.
ZONA	PROFESSIONALS	ADREÇA	TEL/FAX/ MAIL AJUNTAMENT	CONTACTE SERVEI	HORARIS	HORARI ED. SOCIAL
7 B	1 TS 1 ES	Pl. Sant Sebastià, 1 08180 MOIÀ	Tel: 93 830 00 00 Fax: 93 830 13 25 moia@diba.cat	Ed. Municipal SSocials: Crta. Manresa, 47 MOIÀ Tel: 93 820 83 62 Fax: 93 820 76 09	Dll./Dt./Dj. 8-15 h Dv. 8-14 h Dc. 8-15 h i 16-19:30 h A: Dt i Dj 10-14 h	Dll./Dt./Dj. 8-15 h Dv. 8-14 h Dc. 8-15 h i 16-19:30 h
	1 TS 1 ES	C/ De la Vinya, 9 – 08275 MONISTROL DE CALDERS	Tel: 93 839 90 00 Fax: 93 839 80 37 monistrolc@diba.cat	Tel: 93 839 90 85	Dt. 9:30-16 h A: Dj. 11-14 h	Dt. 12 – 17 h
		Plaça Major, 1 – 08275 CALDERS	Tel: 93 830 90 00 Fax: 93 830 92 29 calders@calders.cat		Dj. 9:30-15 h A: 10-13 h	Dv. 8:30 – 13:30 h
		C/ Doctor Vilardell, 1 – 08148 L'ESTANY	Tel: 93 830 30 00 Fax: 93 830 30 00 estany@diba.cat	Tel. 93 830 32 41	Dv. 10-13:30 h	Dt. 8:30 – 11:30 h
		Avda. Manel López, 1, 1a - 08273 STA. MARIA D'OLÓ	Tel: 93 838 50 00 Fax: 93 838 50 05 st.m.olo@diba.cat	Mòbil ES (feina): 618224622	Dl. 9:30-15 h A: 10-14 h	Dj. 8 - 16 h

Llistat 3

Institut Català de la Salut
 Servei d'Atenció Primària
 Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
 Sistemes d'Informació i Registre

ABS MOIÀ / CASTELLTERÇOL

Nom consultori Adreça Ctra.Castellcir s/n	CAP Castellterçol Població - Codi Postal Castellterçol - 08183	Telèfon 93/8666350	Fax 93/8666514	e-mail cap.castelltercol@mz
Horari de l'EAP		8h a 17h		
Horari del servei d'atenció continuada:		17h a 9h		
Horari del servei d'atenció d'urgències:		cap.set.24h		
Tel. 93 866 63 50		i festius		

Nom consultori Adreça Pl. Hospital s/n	CAP Moià Població - Codi Postal Moià - 08180	Telèfon 93/8300343	Fax 93/8300528	e-mail cap.moia@manre:
Horari de l'EAP		8h a 17h		
Horari del servei d'atenció continuada:		17h a 9h		
Horari del servei d'atenció d'urgències:		cap.set.24h		
Tel. 93 830 03 43		i festius		

Nom consultori Adreça Ajuntament	Consultori de Castellcir Població - Codi Postal Castellcir 08183	Telèfon 93/8668151	Fax	e-mail
Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP CASTELLTERÇOL		93 866 63 50		

Nom consultori Adreça Passeig del Prat 1	Consultori de l'Estany Població - Codi Postal L'Estany - 08189	Telèfon 93/8303030	Fax	e-mail
Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP MOIÀ		93 830 03 43		

Nom consultori Adreça Ajuntament	Consultori St. Quirze de Safaja Població - Codi Postal St. Quirze de Safaja - 08189	Telèfon 93/8660368	Fax	e-mail
Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP CASTELLTERÇOL		93 866 63 50		

Institut Català de la Salut
 Servei d'Atenció Primària
 Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
 Sistemes d'Informació i Registre

ABS MONTSERRAT

Nom consultori	CAP Castellbell i el Vilar	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8282080	93/8282277	cap.castellbell@manresa.scs.es
Rosa d'Abril s/n	Castellbell i el Vilar - 08183			

Horari de l'EAP: di-dc de 7,30h a 17h / dt-dj de 8h a 17h / div de 8 a 15h
 Servei d'atenció continuada de l'EAP: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT de 17h a 9h excepte
 Tel. 93 828 40 40 els div de 15h a 9h
 Servei d'atenció d'urgències : dissabtes de 10h a 11h a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT Tel. 93 828 40 40
 dissabtes de 11h a 12h a CAP VACARISSES Tel. 93 828 02 74
 dissabtes de 13h a 14h a CAP CASTELLBELL Tel. 93 828 20 80
 dissabtes fora d'aquests horaris, diumenges i festius les 24h: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT

Nom consultori	CAP Monistrol de Montserrat	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població Codi Postal	93/8284040	93/8350684	cap.monistrol.montserrat@manresa.scs.es
Manresa 4	Monistrol de Montserrat 08691	93/8284091		

Horari de l'EAP: di-dj de 7,30h a 17h / dt-dc de 8h a 17h / div de 8h a 15h
 Servei d'atenció continuada de l'EAP: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT de 17h a 9h excepte
 Tel. 93 828 40 40 els div de 15h a 8h
 Servei d'atenció d'urgències : dissabtes de 10h a 11h a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT Tel. 93 828 40 40
 dissabtes de 11h a 12h a CAP VACARISSES Tel. 93 828 02 74
 dissabtes de 13h a 14h a CAP CASTELLBELL Tel. 93 828 20 80
 dissabtes fora d'aquests horaris diumenges i festius les 24h: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT

6

Nom consultori	CAP Vacarisses	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8280274		cap.vacarisses@manresa.scs.es
Salvador Badia 1	Vacarisses - 08299			

Horari de l'EAP: di-dt-dc-dv de 8h a 17h / dj de 8h a 19h
 Servei d'atenció continuada de l'EAP: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT de 17h a 9h excepte
 Tel. 93 828 40 40 els dj de 19h a 9h
 Servei d'atenció d'urgències : dissabtes de 10h a 11h a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT Tel. 93 828 40 40
 dissabtes de 11h a 12h a CAP VACARISSES Tel. 93 828 02 74
 dissabtes de 13h a 14h a CAP CASTELLBELL Tel. 93 828 20 80
 dissabtes fora d'aquests horaris, diumenges i festius les 24h: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT

Nom consultori	Consultori Rellinars	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8345000		cap.rellinars@manresa.scs.es
Pl. Església s/n	Rellinars - 08299			

Horari de l'EAP: dt-dv de 12h a 13h . La resta de dies al CAP Castellbell o al CAP Monistrol de M.
 Servei d'atenció continuada de l'EAP: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT o al CAP CASTELLBELL I EL VILAR
 Tel. 93 828 40 40 / 93 828 20 80
 Servei d'atenció d'urgències : dissabtes de 10h a 11h a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT Tel. 93 828 40 40
 dissabtes de 11h a 12h a CAP VACARISSES Tel. 93 828 02 74
 dissabtes de 13h a 14h a CAP CASTELLBELL Tel. 93 828 20 80
 dissabtes fora d'aquests horaris, diumenges i festius les 24h: a CAP MONISTROL DE MONTSERRAT

ABS NAVARCLES / ST. FRUITÓS / SANTPEDOR

Nom consultori Adreça Fortià i Sala 12	CAP Navarcles Població - Codi Postal Navarcles - 08270	Telèfon 93/8310030	Fax	e-mail cap.navarcles@manresa.scs.es
---	---	------------------------------	------------	---

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada: tel 629 313 553 / 629 313 554	17h a 9h
Horari del servei d'atenció d'urgències: tel. 629 313 553 / 629 313 554	cap.set.24h i festius

Nom consultori Adreça Avda. Bertrand i Serra, 8 bx	CAP St. Fruitós Població - Codi Postal St. Fruitós de Bages - 08272	Telèfon 93/8760912	Fax	e-mail cap.st.fruitos@manresa.scs.es
---	--	------------------------------	------------	--

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada: tel 629 313 553 / 629 313 554	17h a 9h
Horari del servei d'atenció d'urgències: tel. 629 313 553 / 629 313 554	cap.set.24h i festius

Nom consultori Adreça Plaça de la Pau, 1-2	CAP Santpedor Població - Codi Postal Santpedor - 08251	Telèfon 93/8321133	Fax	e-mail cap.santpedor@manresa.scs.es
---	---	------------------------------	------------	---

Horari de l'EAP	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada: tel 629 313 553 / 629 313 554	17h a 9h
Horari del servei d'atenció d'urgències: tel. 629 313 553 / 629 313 554	cap.set.24h i festius

Nom consultori Adreça Montanya 17	Consultori Mura Població - Codi Postal Mura - 08279	Telèfon 93/8317226	Fax	e-mail
--	--	------------------------------	------------	---------------

Servei d'atenció continuada i urgències: al CAP NAVARCLES	629 313 553 629 313 554
---	----------------------------

Nom consultori Adreça Raval 4	Consultori Talamanca Població - Codi Postal Talamanca - 08279	Telèfon 93/8270036	Fax	e-mail
--	--	------------------------------	------------	---------------

Servei d'atenció continuada i urgències: al CAP NAVARCLES	629 313 553 629 313 554
---	----------------------------

Institut Català de la Salut
 Servei d'Atenció Primària
 Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
 Sistemes d'Informació i Registre

ABS NAVÀS / BALSARENY

Nom consultori	CAP Navàs	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8390333	93/8391264	cap.navas@manresa.scs.es
Pau Duarri, 36	Navàs - 08670			

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	15h a 8h
Tel. 608 747 107	
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 608 74 71 07	i festius

Nom consultori	Cap Balsareny	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8396127		capbalsareny@manresa.scs.es
Pl. Roc Garcia, s/n	Balsareny - 08660			

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	15h a 8h
Tel. 6639 817 595	
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 639 81 75 95	i festius

Institut Català de la Salut
 Servei d'Atenció Primària
 Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
 Sistemes d'Informació i Registre

ABS SALLENT

Nom consultori	CAP Sallent	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8372120		cap.sallent@manresa.scs.es
Josep Potelles 9	Sallent - 08650			

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	17h a 9h
Tel. 93 837 21 20	
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 93 837 21 20	i festius

Servei d'Atenció Primària
Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
Sistemes d'Informació i Registre

ABS ST. JOAN VILATORRADA

Nom consultori	CAP St. Joan de Vilatorrada	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8726750	93/8726828	cap.sant.joan@manresa.scs.es
Av.Torrent Canigó 2	St. Joan de Vilatorrada - 08250			

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	17h a 9h
Tel. 93 872 67 50	
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 93 872 67 50	i festius

Nom consultori	Consultori Aguilar de Segarra	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8366202		
Edifici Ajuntament	Aguilar de Segarra - 08289			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP ST. JOAN VILATORRADA 93 872 67 50

Nom consultori	Consultori de Camps	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal			
Les Escoles s/n	Camps - 08259			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP ST. JOAN VILATORRADA 93 872 67 50

Nom consultori	Consultori Fals	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8369018		
Casal delPoble	Fals - 08259			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP ST. JOAN VILATORRADA 93 872 67 50

Nom consultori	Consultori Fonollosa	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8366155		cap.fonollosa@manresa.scs.es
C.de l'Església s/n	Fonollosa - 08259			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP ST. JOAN VILATORRADA 93 872 67 50

Nom consultori	Consultori Rajadell	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8368044		
Major 10	Rajadell - 08289			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP ST. JOAN VILATORRADA 93 872 67 50

ABS ARTÉS - AVINYÓ

Nom consultori	CAP Artés	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8202060	93/8306376	cap.artes@manresa.scs.es
Arquitecte Gaudí, 76 bis	Artés - 08271			

Horari de l'EAP	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	17h a 9h
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 93 820 20 60	i festius

Nom consultori	CAP Avinyó	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8388855		cap.avinyo@manresa.scs.es
Passeig, 19	Avinyó - 08279			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP ARTÉS	93 8202060
--	------------

Nom consultori	Consultori de Calders	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8308093		
Pl. Major, s/n	Calders - 08279			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP ARTÉS	93 8202060
--	------------

Nom consultori	Consultori de Monistrol de Calders	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8399085		
C. Vinya, 9	Monistrol de Calders - 08275			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP ARTÉS	93 8202060
--	------------

Nom consultori	Consultori de St. Feliu Sasserra	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8819154		
Ctra. Manresa, 20	St. Feliu Sasserra - 08274			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP ARTÉS	93 8202060
--	------------

Nom consultori	Consultori de Santa Maria d'Oió	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8385200		
Barcelona, 15	Santa Maria d'Oió - 08273			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP ARTÉS	93 8202060
--	------------

Institut Català de la Salut
 Servei d'Atenció Primària
 Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
 Sistemes d'Informació i Registre

ABS SÚRIA

Nom consultori	CAP Callús	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8360106		cap.callus@manresa.scs.es
Pl. Major 1	Callús - 08262			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP SÚRIA Tel. 93869 60 86

Nom consultori	CAP Súria	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8696086	93/8696405	cap.suria@manresa.scs.es
Ernest Solvay,9	Súria - 08260	93/8696286		

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	17h a 9h
Tel. 93 869 60 86	
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 93 869 60 86	i festius

Nom consultori	CAP Valls-Palà	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població	93/8696405	93/8696405	cap.valls-pala@manresa.scs.es
Torres 1	Valls de Torruella			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP SÚRIA Tel. 93869 60 86

Institut Català de la Salut
 Servei d'Atenció Primària
 Bages-Berguedà-Solsonès i Cerdanya
 Sistemes d'Informació i Registre

ABS SANT VICENÇ DE CASTELLET

Nom consultori	CAP Castellgalí	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8330021		cap.castellgali@manresa.scs.es
Avd. Montserrat 2	Castellgalí - 08252			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP ST. VICENÇ CASTELLET Tel. 93 833 17 32

Nom consultori	CAP El Pont de Vilomara	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8317552		cap.el.pont.vilomara@manresa.scs.es
Pl. Cooperativa s/n	El Pont de Vilomara - 08254			

Servei d'atenció continuada i urgències: a CAP ST. VICENÇ CASTELLET Tel. 93 833 17 32

Nom consultori	CAP St. Vicenç de Castellet	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8331732		cap.st.vicenç@manresa.scs.es
Cardener s/n	St. Vicenç de Castellet - 08295			

Horari de l'EAP:	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	17h a 9h
Tel. 93 833 17 32	
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 93 833 17 32	i festius

ABS CARDONA

Nom consultori	CAP Cardona	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8692450	93/8684329	cap.cardona@manresa.scs.es
Compte Viladomant, s/n	Cardona - 08261			

Horari de l'EAP	8h a 17h
Horari del servei d'atenció continuada:	17h a 9h
Horari del servei d'atenció d'urgències:	cap.set.24h
Tel. 93 869 24 50	i festius

Nom consultori	Consultori de la Coromina	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8692856		
Taulissos, 5	La Coromina - 08261			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP CARDONA 93 8692450

Nom consultori	Consultori de Montmajor	Telèfon	Fax	e-mail
Adreça	Població - Codi Postal	93/8246000		
Pl. Mercat, 1	Montmajor - 08261			

Servei d'atenció continuada de l'EAP, urgències: a CAP CARDONA 93 8692450

Oficines d'Atenció a la víctima:

Barcelona:

Ciutat de la Justícia
Gran Via de les Corts Catalanes, 111
Edifici I – 13a planta
08014 Barcelona
Tel. 900121884 – 935548700
Fax: 935549064
victimabarcelona.dj@gencat.cat

Girona:

Passeig Canalejas 5
17001 Girona
Tel. 972940448
Fax. 972940454
victimagir@gencat.cat

Lleida:

C/ Canyeret 1, 21-23, baixos
25004 Lleida
Telf. 973725505
Fax. 973725741
victimalleida.dj@gencat.cat

Tarragona:

Av. Lluís Companys, 10, 4a planta
43005 Tarragona
Tel.977920108
Fax. 977920109
victimatarragona.dj@gencat.cat

Terres de l'ebre

C. Àngel, 6, 4ª (serveis territorials de justícia)
i plaça dels estudis s/n (seu dels jutjats)
43500 Tortosa
Tel. 977448088/977510283
Fax 977448089
Sgtebre.dj@gencat.cat

ANNEX 2

PARTICIPANTS EN L'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

MEMBRES DE LA COMISSIÓ DEL PLENARI D'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL

- **BADIA SALA, JOSEP MARIA:** degà del col·legi d'advocats de Manresa.
- **CARBONELL, NEUS:** treballadora social del CAP Catalunya que va ser substituïda per NURIA TORREGROSSA BEJAR.
- **CORCOLES SANCHEZ, FRANCISCO:** fiscal atenció a la víctima
- **DIEZ, MARTA:** jutgessa titular del jutjat número 2 i degana. Aquesta professional va ser substituïda pel seu company, actual degà, **RAMON LANDA PEREZ**, jutge titular del jutjat número 5 de Manresa.
- **GARCIA VITORI, NURIA:** treballadora social i representants de les A.B.S de la xarxa assistencial d'Althaia.
- **GONZALEZ CAMPRUBÍ, RAFAELA:** treballadora social de serveis socials centrals i coordinadora de l'equip d'assessorament de l'Ajuntament de Manresa
- **JODAR TORRECILLAS, ESTER:** advocada del Punt d'informació i Atenció a la dona de l'Ajuntament de Manresa.
- **MARGARIT CASTELLS, MONTSERRAT:** treballadora social del PSAD-ASSIR de l'Institut Català de la Salut
- **MERIDA BARRERO, FLORINDA:** coordinadora de serveis socials d'atenció primària del Consell Comarcal del Bages.
- **MESTRES ANGLA, MONTSERRAT:** cap de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manresa fins el juny del 2003.
- **MORROS, MONTSERRAT:** advocada de la Policia Local de l'Ajuntament de Manresa.
- **REBULL, NEUS:** Caporal Cap del Grup d'Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d'Esquadra. Va ser substituïda per **MONICA ROSELL MARTIN** del mateix grup.

- **ROCA TEY, LLUIS:** cap urgències de l'Hospital General d' Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada.
- **ROQUETA EGEEA , FERMI:** cap d'urgències del Centre Hospitalari d' Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada.
- **SOLANAS BACARDIT, GEMMA:** treballadora del CAP Sagrada Família i representant de l'Institut Català de la Salut.
- **VILALTA, MERCE:** Presidenta del col·legi de Treballadores socials.

En les reunions del plenari han col·laborat:

- **BASAS BARCADIT, MERCE:** metge forense
- **BONET, PERE:** Director del Departament de Salut Mental d'Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada.
- **ERA MIGUEL, SARA:** Psicòloga clínica. Departament de Salut Mental. Fundació Althaia.
- **SOLSONA ELISENDA,** cap de sanitat de l'Ajuntament de Manresa.
- **VIDAL HERNANDEZ, JOAN:** metge forense.

MEMBRES DE LA COMISSIÓ TECNICA D'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL

- **BADIA SALA, JOSEP MARIA:** degà del col·legi d'advocats de Manresa.
- **GARCIA VITORI, NURIA:** treballadora social i representants de les A.B.S de la xarxa assistencial d'Althaia.
- **GONZALEZ CAMPRUBI, RAFAELA:** treballadora social de serveis socials centrals i coordinadora de l'equip d'assessorament de l'Ajuntament de Manresa.
- **JODAR TORRECILLAS, ESTER:** advocada del Punt d'informació i Atenció a la dona de l'Ajuntament de Manresa.
- **LANDA PEREZ, RAMON:** jutge titular del jutjat número 5 de Manresa.

- **MARGARIT CASTELLS, MONTSERRAT:** treballadora social del PSAD-ASSIR de l'Institut Català de la Salut.
- **MERIDA BARRERO, FLORINDA:** coordinadora de serveis socials d'atenció primària del Consell Comarcal del Bages.
- **ROCA TEY, LLUIS:** cap urgències de l'Hospital General d' Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada.
- **ROQUETA EGEE , FERMI:** cap d'urgències del Centre Hospitalari d' Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada.
- **ROSELL MARTIN, MONICA:** Caporala del Grup d'Atenció a la Víctima. Regió Policial Central.
- **SOLANAS BACARDIT, GEMMA:** treballadora del CAP Sagrada Família i representant de l'Institut Català de la Salut.

En les reunions han col·laborat:

- **MORROS, MONTSERRAT:** advocada de la Policia Local de l'Ajuntament de Manresa.
- **RUSIÑOLL, ELISABET:** Agent del Grup d'Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d'Esquadra. Regió Policial Central.

MEMBRES DE LA COMISSIÓ DE TREBALL PER LA DEMANDA EN SITUACIÓ DE CRISI.

- **GARCIA VITORI, NURIA:** treballadora social i representants de les A.B.S de la xarxa assistencial d'Althaia. Aquesta representació va ser assumida per un període de temps per **CONXITA REYES**, treballadora social que la va substituir.
- **GONZALEZ CAMPRUBI, RAFAELA:** treballadora social de serveis socials centrals i coordinadora de l'equip d'assessorament de l'Ajuntament de Manresa
- **JODAR TORRECILLAS, ESTER:** advocada del Punt d'informació i Atenció a la dona de l'Ajuntament de Manresa.
- **MARGARIT CASTELLS, MONTSERRAT:** treballadora social del PSAD-ASSIR de l'Institut Català de la Salut.
- **MERIDA BARRERO, FLORINDA:** coordinadora de serveis socials d'atenció primària Consell Comarcal del Bages.
- **SOLANAS BACARDIT, GEMMA:** treballadora del CAP Sagrada Família i representant de l'Institut Català de la Salut.
- **TORREGROSSA BEJAR, NÚRIA:** treballadora social, del CAP Plaça Catalunya.

En les reunions han col·laborat:

- **MORROS, MONTSERRAT:** advocada de la Policia Local de l'Ajuntament de Manresa.
- **ROSELL MARTIN, MONICA:** grup atenció a la víctima del Mossos d'Esquadra. Regió Policial Central
- **RUSIÑOL, ELISABET:** grup atenció a la víctima del Mossos d'Esquadra. Regió Policial Central.

MEMBRES DE LA COMISSIO DE TREBALL DE LA DEMANDA EXPRESSADA NO EN SITUACIÓ DE CRISI

- **ALVARADO, SANDRA:** Psicòloga del Punt d'Informació i Atenció a la Dona del Consell Comarcal del Bages.
- **BONVEHÍ, MONTSE:** Treballadora Social (Equip de suport) representant de l'Ajuntament de Manresa
- **DURALL RIVAS, EULALIA:** Psicòloga clínica. Departament de Salut Mental. Fundació Althaia.
- **GARCIA VITORI, NURIA:** treballadora social i representants de les A.B.S de la xarxa assistencial d'Althaia.
- **LOPEZ, FLOR:** treballadora social. Departament de Salut Mental (CSAM i CSMIJ). Fundació Althaia.
- **MARTÍNEZ, YOLANDA:** Psicòloga clínica. Departament de Salut Mental. Fundació Althaia.
- **PRAT VIGUE, GEMMA:** psicòloga adscrita a PSAD-ASSIR de l'Institut Català de la Salut.
- **RODÓ, MONTSE:** psicòloga del Punt d'Informació i Atenció a la Dona de l'Ajuntament de Manresa.
- **ALÒS PINTÓ, M^a CARME:** treballadora social representant de l'Institut Català de la Salut de Manresa i comarca del Bages.
- **SOLDEVILA, ÀNGELS:** Coordinadora protocol Montserrat Roig. Ajuntament de Manresa.
- **TORREGROSSA, Núria:** treballadora social, del CAP Plaça Catalunya.

ANNEX 3

ENTREVISTA D'ACOLLIDA ESPECIALITZADA

Recomanacions per l'aplicació de l'entrevista d'acollida especialitzada en VM:

A nivell general:

- Cal tenir en compte que és una eina concreta i que es fa necessari haver rebut formació específica en VD per poder-la utilitzar de forma correcta i adequada.

A l'hora de passar l'entrevista:

- Cal passar-la en un lloc privat i sense interrupcions, creant un clima de confiança. Si ve acompanyada de la parella cal deixar el company a fora.
- Prioritzar la seguretat de la dona i els seus fills/es i garantir la confidencialitat.
- Donar prioritat a la demanda i voluntat de la dona: Respectar i adaptar-se al ritme de la dona tant en les seves explicacions com en les seves decisions (escolta activa).
- No obligar ni forçar a respondre a qüestions de l'entrevista, facilitant al màxim que identifiqui la situació.
- Evitar fer judicis sobre les decisions o actuacions que hagi pres o fet.
- Recordar que la 1ª entrevista també pot ser la darrera i facilitar al màxim la informació més urgent. Recordar la importància d'establir un bon vincle relacional.
- Deixar la porta oberta al retorn si no mostra interès per una 2ª visita.
- Dedicar el temps necessari si és possible.
- No cal extreure totes les dades en una sola entrevista, prioritzant la professional les dades més necessàries depenent de cada cas. Tampoc no cal saber totes les dades que incorpora l'entrevista si no són importants en aquella situació.(ex: econòmiques).

No cal seguir l'ordre de les preguntes. Millor seguir un format d'entrevista semiestructurada.

- Millor emplenar les dades de les preguntes obertes després de l'entrevista.

En darrer lloc recordar que: les dones que sobreviuen als maltractaments són molt resistents i tenen molta capacitat d'adaptació, però l'esforç del dia a dia ha consumit la seva fortalesa.

Model d'Entrevista d'acollida especialitzada (VD)

FITXA

- DATA:**
SERVEI:
PROFESSIONAL QUE ATÉN:
DIRIGIDA PER:
NECESSITAT:
- Urgent
 - Expressada
 - No expressada

Dades personals

NOM.....COGNOMS.....
DNI.....DATA NAIXEMENT.....
ADREÇA.....POBLACIÓ.....
NACIONALITAT.....situació regular.....
TELÈFON.....especificar si es pot contactar.....
ESTAT CIVIL.....PROFESSIÓ.....

MEMBRES DEL NUCLI DE CONVIVENCIA

Nom i cognoms	Edat	Parentiu	Ingressos	Observacions (dependents...)

Genograma

Situació laboral actual

- Contracte laboral amb ingressos mensuals de.....
 - Indefinit
 - Temporal i finalitza.....
 - Temps parcial
 - Jornada complerta
 - Autònoma amb ingressos mensuals de.....
 - Cobra pensió (indicar ingressos)
 - Seguretat Social
 - Benestar Social.....
 - Pensió compensatòria.....
 - Atur i finalitza.....
 - PIRMI.....
 - Economia submergida i rep uns ingressos mensuals de
 - No treballades de quan ?.....
- Altres.....

Situació econòmica ⁸

- Autonomia econòmica pròpia i coberta en les necessitats bàsiques(alimentació, habitatge, ...)
- Dependència econòmica cap a la persona agressora
- No coberta les necessitats bàsiques
- Altres.....

Formació

- No en té.
- Primaris
- Batxillerat
- Formació Professional
- Universitaris

⁸ -*Situació econòmica coberta*: Entenem per situació econòmica coberta quan totes les persones del nucli familiar, tenint en compte els ingressos que perceben, poden tenir cobertes les seves necessitats bàsiques.

Aquest càlcul el realitzarem en funció del SMI a partir de la següent taula:

Persona sola	2 membres	3 membres	4 membres	5 membres	6 membres
SMI	SMI+50%SMI	SMI+100%SMI	SMI+150%SMI	SMI+200%SMI	SMI+250%SMI

SMI 2008 = 600 €

-*Situació econòmica no coberta*: Entenem per situació econòmica no coberta quan totes les persones del nucli familiar, tenint en compte els ingressos que perceben no poden tenir o no tenen cobertes les seves necessitats bàsiques per manca d'ingressos

Titularitat de l'habitatge

- Propietat.
 - Pagat
 - Hipoteca, rebuts mensuals de,.....
 - Cessió d'ús, de qui.....
 - Lloguer, rebuts mensuals de.....
 - Fonda, hotel,.....
 - Amics/amigues
- Altres.....

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

- Estan convivint actualment?
 - Sí. (Indicar des de quan).....
 - No hi ha convivència en el moment actual però es relacionen
 - No hi ha hagut mai convivència.
- Hi ha hagut trencaments anteriors en aquesta relació?
 - Sí (indicar número de trencaments).....
 - No
- Es planteja trencar la relació?
.....
.....
.....
- Que l'ha motivat a demanar ajut? (detectar el fet detonant).....
.....
.....
- Vol rebre algun tipus d'ajut específic(psicològic, legal, social, econòmic)?
.....
.....
.....

moment del cicle de violència (augment de tensions – episodi de violència – reconciliació)

- Quan va ser el darrer episodi de violència? Li ha demanat perdó?
- Tenen molts conflictes darrerament?

tipologia de violència que detecta la dona (física – psicològica/emocional – sexual – econòmica – social – ambiental)

(quina violència parla la persona agredida)

Xarxa social

- Has explicat algú? I que t'han dit? Pot rebre el seu suport? Quin?
 - Pares/mares.....
 -
 - Germans/germanes.....
 - Amics/amigues.....
 -
 - Veïns/veïnes.....
 - Altres.....
 -
 - Amb ningú

Factors estressors que poden incidir en la violència (marcar amb una creueta tant de la persona com de la parella)

	Víctima	Persona que agredeix
Alcoholisme		
Toxicomania		
Addicció al joc		
Dificultats laborals		
Salut mental		
Salut física		
Delinqüència		
Canvis vitals importants.....		
Altres.....		

Persones dependents en risc

- Fills/es
 - Reben violència
 - Són testimonis de violència.
 - Presenten problemes a l'escola (dificultats d'aprenentatge, trastorn en la conducta escolar,...)
 - Reproducció de models parentats.
 - Altres.....
- Altres Quins?
I identificar el risc

Legal

Antecedents

Penal:

- Mai ha interposat denúncia.
- Hi ha denúncies anteriors:
 - Es van arxivar
 - No es va presentar a judici
 - Es va absoldre a la persona agressora
 - Estan pendents de judici
 - Altres....

Civil

- Ha iniciat mai un procés de separació ?
- Es va interrompre? Motiu ?
- Té mesures acordades ? (custòdia, aliments, domicili)
- Hi ha hagut reconciliació ?

Actualment

Penal

- Vol interposar denúncia i sol·licitar protecció?
- Vol rebre assessorament legal previ sobre que significa posar denúncia ?
- Té un procés endegat?
- Advocat/da. Nom i telèfon.....

Civil

- S'ha plantejat trencar la relació i vol rebre assessorament legal previ sobre quin són els seus drets i deures i el procés a seguir?
- Té un procés endegat ? en quin moment es troba aquest procés?
- Advocat/da. Nom i telèfon.....

Salut

- Hi ha hagut lesions físiques anteriors reiterades (talls, cops, fractures)
 - No hi ha informe d'assistència mèdica.
 - hi ha informe d'assistència mèdica.
- Hi ha seqüela física de lesions anteriors.
- Hi ha hagut interrupcions voluntàries de l'embaràs repetides /quantes ?
- Embarassos no desitjats
- Avorts espontanis repetits.
- Lesions durant l'embaràs
- Altres

Antecedents psicològics

- Has rebut atenció psiquiàtrica/psicològica abans?
- Quan va ser? Per quin motiu? On hi anaves?
- Quin tractament vas seguir psicoteràpia/farmacològic?
- Motiu de la finalització.

Actualment:

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

Síntomes (a nivell de la persona agredida)

Emocionals

- Com et sents?
Trista-espantada-rabiosa-sola-culpable-avergonyida-apàtica-tensa.....
- Plores sovint/ et costa plorar?
- Et sents inútil/sensació de tornar-te boja/que no fas res bé?
- Tens la sensació de fer les coses malament però no saps ben bé que és?

Cognitiu

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

Motivacionals/conducta

- Quin és el teu dia a dia?
- Fas activitats fora de casa? Quines?
- Tens dificultat per desenvolupar les teves tasques? (feina, tasques de la llar, cura i atenció dels fills,...)

Síntomes vegetatius

- Com dorms? Et costa adormir-te? Et despertes sovint? Número d'hores que dorms habitualment?
- Has perdut o guanyat pes darrerament? Especificar-ho (nº pes perdut/guanyat i en quant temps) Et fa mal l'estómac quan menges?
- Tens sensació d'estar sempre fatigada?
- Tens sovint: cefalees, migranyes, dolors musculars, tremolors...
- Notes dificultat respiratòria a vegades? Dolor al pit i/o sensació d'ofec?

expectatives:

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

Observacions:

ANNEX 4

FULL DE DERIVACIÓ INTERCONSULTA

FULL DE DERIVACIÓ INTERCONSULTA (VD)			
Data			
Servei		Telf:	
Professional que l'ha atès			
Servei a qui derivem			
DADES PERSONALS			
Nom i cognoms			
DNI		Data naixement	
Adreça		Població	
Nacionalitat		Situació legal	
Estat Civil		Professió	
Telèfon		Es pot contactar?	
MOTIU DE LA DERIVACIÓ			

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia del Protocol

- Alberdi Inés i Natalia Matas, (2002). **La violència domèstica. Informe sobre els maltractaments a dones a Espanya.** Col·lecció Estudis socials de la Fundació "La Caixa".
- Armero, S . **Pautes de Prevenció i intervenció en situacions de violència contra les dones des de l'àmbit sanitari.** Servei d'Atenció a la víctima. Fiscalia de Barcelona.
- Cantera, L.(1999). **Te pego porque te quiero.** UAB. Bellaterra.
- Carmona, L.: **Els processos de violència i recuperació en dones maltractades.** Material del Master Interdisciplinar en Estudi i Intervenció en Violència Domèstica, 2001 – 2003.
- Carmona, L.; Chavarrias, A.; Foissin, L.; Garcia, M.; Masià, B.; Villar, C. (2000). **Vincula't. Materials per treballar amb dones maltractades.** Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Barcelona.
- **Circuit local d'atenció a les dones víctimes de violència domèstica,** Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.
- **Circuit Barcelona contra la violència vers les dones,** Ajuntament de Barcelona.
- Corsi,J. (1994). **Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social.** Ed. Paidos. Argentina.
- Federación Española de Municipios y Provincias (2002). **Propuesta práctica de intervención integral en el ámbito local contra la violencia hacia las mujeres.** Instituto de la Mujer.
- Ferreira, G. (1992). **Hombres violentos, mujeres maltratadas. Aportes a la investigación y tratamiento.** Ed. Sudamericana. Buenos Aires.

- Grau, N. (2001). **Implicat. Programes comunitaris de prevenció de la violència de gènere**. Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat.
- **Pla Integral de Prevenció de la Violència de Gènere i Atenció a les Dones que la pateixen** (2002-2004), aprovat per la Generalitat de Catalunya .
- **Pla d'actuació Municipal de l'Ajuntament de Manresa**, vigent per al període 2004-2007.
- **Projecte d'atenció integral a persones víctimes de la violència** (2002), Ajuntament de Berga.
- **Protocol d'actuació en casos de violència domèstica** (1998), Ajuntament de Girona.
- **Protocol d'actuació en casos de violència domèstica** (2002), Ajuntament de Terrassa.
- **IV Programa Europeu d'Acció Comunitària per la Igualtat d'Oportunitats** (1996-2000).
- **V Programa Europeu d'Acció Comunitària per la Igualtat d'Oportunitats** (2001-2003).
- **IV Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre Homes i Dones** (2003-2006), aprovat pel govern estatal.
- Reflexions en femení nº1 (1999). **La violència domèstica: de l'àmbit privat al públic**. Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat.
- Reflexions en femení nº13 (2002). **El benestar psicosocial de les dones: un repte per una atenció de qualitat**. Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat.

- Reflexions en femení nº15 (2003). **La intervenció en violència de gènere des de l'Administració Local: protocols d'actuació i circuits d'atenció**. Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat.

Bibliografia d'interès

- Alberdi, I. y Matas, N. (2002). **La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España**. Colección Estudios Sociales – Fundació La Caixa.
- Cantera Espinosa, L. (1999). **Te pego porque te quiero. La violencia en la pareja**. UAB, Bellaterra.
- Caño, X. (1995). **Maltratadas. El infierno de la violencia sobre las mujeres**. Temas de hoy, Madrid.
- Corsi, J. (1995). **Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a modelos de intervención**. Paidós, Buenos Aires.
- Corsi, J. (1994). **Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social**. Paidós, Buenos Aires.
- Echeburua, E. y Corral, P. (1998). **Manual de violencia familiar**. Siglo XXI, Madrid.
- Ferreira, G. (1992). **Hombres violentos, mujeres maltratadas. Aportes a la investigación y tratamiento de un problema social**. Ed. Sudamericana, Buenos Aires.
- González Vidosa, Fely .(2001) **¿ Qué es la ayuda a la víctima?**. Ed. Atelier Editorial
- Hirigoyen, M.F. (1999). **El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana**. Ed. Paidos, Barcelona.
- Izquierdo, M.J. (2000). **Cuando los amores matan**. Ediciones Libertarias, Barcelona.

- Lorente Acosta, M. (1999). **Agresión a la mujer: maltrato, violación y acoso**. Ed. Comares, Granada.
- Lorente Acosta, M. (2001). **Mi marido me pega lo normal. Agresión a la mujer; realidades y mitos**. Ed. Ares y Mares, Barcelona.
- Miedzian, M. (1996). **Chicos son, hombres serán: ¿cómo romper los lazos entre masculinidad y violencia?**. Ed. Horas y Horas, Madrid.
- Pérez del Campo, A.M. (1995). **Una cuestión incomprensible: el maltrato a la mujer**. Ed. Horas y Horas, Madrid.
- Rojas Marcos, L. (1994). **La pareja rota**. Ed. Espasa Calpe, Madrid.
- Rojas Marcos, L. (1995). **Las semillas de la violencia**. Ed. Espasa Calpe, Madrid.
- Ruffa, B. (1990). **Mujeres maltratadas, casas refugio y sus alternativas**. Ed. Senda, Buenos Aires.
- Salber, P. y Taliaferro, E. (2000). **Reconocimiento y prevención de la violencia doméstica en el ámbito sanitario**. Cedecs Editorial, Barcelona.
- Teubal, R. (2001). **Violencia Familiar, trabajo social y instituciones**. Paidós, Barcelona.
- THEMIS (2001). **Guía de las buenas prácticas y usos forenses para combatir la violencia de género**. Madrid.
- Varela, N. (2002). **Íbamos a ser reinas. Mentiras y complicidades que sustentan la violencia contra las mujeres**. Ediciones B, Barcelona.
- Walker, L. (1984). **The battered woman**. Springer, Nova York.